

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS PROFESIONALES ADUANEROS DE LA INTENDENCIA DE ADUANA DE MOLLENDO, AREQUIPA, 2014

Tesis presentada por el bachiller:

JOSE WAGNER LINAREZ AMACIFUEN

Para optar el Grado Académico de:

Magíster en GESTIÓN PÚBLICA.

AREQUIPA- PERÚ

2015



Para mi familia, que día a día han sabido apoyarme con sus palabras y cariño, motivo sin el cual no hubiera sido posible el logro de mis objetivos en el ámbito personal y profesional.



“No te rindas que la vida es eso,
Continuar el viaje, perseguir tus sueños,
Destrobar el tiempo, correr los escombros
y destapar el cielo”.

Mario Benedetti

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO ÚNICO	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
En cuanto al capital humano.....	9
En cuanto al desempeño laboral	39
RESULTADOS ENCONTRADOS	71
CONCLUSIONES.....	74
SUGERENCIAS	75
PROPUESTA DE MEJORA	77
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS	85
Anexo 1	
Proyecto de Tesis	86
Anexo 2	
Matriz de Sistematización	120

RESUMEN

La presente Tesis titulada: **Relación entre el capital humano y el desempeño laboral de los profesionales aduaneros de la Intendencia de Aduana de Mollendo, Arequipa 2014**; tiene por finalidad conocer la relación existente entre el capital humano y el desempeño laboral de los profesionales aduaneros de esta dependencia.

El objetivo esencial es determinar si existe relación entre el capital humano y el desempeño laboral en los profesionales aduaneros de la Intendencia de Aduana de Mollendo, analizando las características que presenta este capital humano, examinar el desempeño laboral, accediendo a una visión amplia y multidisciplinaria que nos permita plantear oportunidades de mejora, con un desenvolvimiento laboral adecuado y eficiente, proporcionándonos con mayor precisión la vinculación de estas variables en la productividad de las personas para alcanzar objetivos organizacionales.

Como hipótesis se propuso: Dado que los resultados organizacionales depende de múltiples factores. Es probable que una adecuada gestión del capital humano relacionado con una correcta medición del desempeño laboral incida significativamente de manera directa y proporcional en los resultados y metas organizacionales de la Aduana de Mollendo, mejorando su cultura organizacional.

El estudio se realizó en la Intendencia de Aduana de Mollendo, ubicada en la Provincia de Islay, Departamento de Arequipa, contando con la colaboración de los profesionales aduaneros. Datos estadísticos del año 2014. El instrumento utilizado es el cuestionario de preguntas el cual se aplicó a los profesionales que desarrollan labores de atención aduanera, estos resultados son expresados en frecuencias y porcentajes y que concluimos que existe una estrecha relación entre el capital humano expresado en profesionales aduaneros y su correspondiente desempeño laboral; donde el desenvolvimiento del servidor aduanero gira en torno a resultados que lo convierte en una herramienta útil de gestión, que ha sido desarrollado adecuadamente y permaneciendo en una mejora de sus capacidades a través de una correcta medición de su desempeño laboral.

Palabras claves: Capital humano, Desempeño laboral, Aduanas, interrelaciones.

ABSTRACT

This thesis entitled Relationship between human capital and job performance of customs professionals Administration of Customs of Mollendo, Arequipa 2014; It aims to know the relationship between human capital and job performance of customs professionals in this dependence.

The aim is to determine whether there is a relationship between human capital and job performance in customs professionals Mollendo Customs Administration, analyzing the characteristics presented this human capital, examine job performance, accessing a broad and multidisciplinary vision that we raise improvement opportunities allow, with adequate and efficient job performance, providing more accurate linking these variables on the productivity of the people to achieve organizational objectives.

The hypothesis is because organizational performance depends on many factors. It is likely that proper management of human capital associated with the correct measurement of work performance significantly impinges directly and proportionately on the results and organizational goals Mollendo Customs, improving their organizational culture.

The study was conducted in Mollendo Customs Administration, located in the province of Islay, department of Arequipa, counting only with the cooperation of customs professionals, statistical data of 2014, the instrument used is the list of questions which apply to professionals who work in customs attention, these results are expressed as frequencies and percentages and conclude that there is a close relationship between human capital expressed in customs professionals and their corresponding job performance; where the customs server development focuses on results that makes it a useful management tool, which has been properly developed and staying in improving their skills through a correct measurement of job performance.

Keywords: Human Capital, job performance, customs, relationships.

INTRODUCCIÓN

Señora Presidente y señores miembros del Jurado:

El comercio internacional se caracteriza por ser ágil, fluido y cambiante. La globalización ha traído cambios y los países deben ajustarse a los mismos, en este contexto las instituciones, organizaciones y sus diferentes sectores productivos deben adaptarse y redefinirse en estos nuevos entornos.

Las Administraciones Tributarias y Aduaneras no son ajenas a estos cambios, si bien su existencia primigenia fue captar y dotar de los recursos necesarios para que el Estado funcione y cumpla sus objetivos, en la actualidad, las administraciones aduaneras deben constituirse y convertirse en una herramienta de gestión que provea los elementos necesarios a los usuarios de comercio exterior para la realización de sus actividades siendo competitivos; asimismo, mantener un sistema, basado en la tecnología moderna, la información, la infraestructura, así como el personal adecuado con los servicios que presta; para ello, debe ser funcional, sin trabas ni obstáculos; manteniendo el binomio control aduanero y facilidades para el comercio exterior .

El presente estudio aborda el lado de las personas expresado en el capital humano, base de toda organización y de la relación existente con el desempeño laboral; pues cuanto más estrecha es la relación, permite una gestión adecuada que lo convierte en un eje dinamizador; siendo el motor de cambio que impulsa a las organizaciones hacia el éxito.

El contar con profesionales adecuados, competentes, adiestrados; que adapten sus habilidades y conocimientos a las nuevas competencias mediante el desarrollo de potencialidades acordes con las necesidades de las instituciones, permitirá cumplir con los objetivos estratégicos y las políticas de estado implantados por los gobiernos.

Para explicar y cumplir con los objetivos de la presente tesis y finalmente encontrar la relación; partimos de la premisa, que ya se cuenta con profesionales que desarrollan labores propias de atención aduanera; que se realizan evaluaciones de desempeño laboral en forma anual. Este trabajo comprende:

Un solo capítulo, abordado en dos secciones o partes: en la sección uno el Análisis e Interpretación los Resultados Estadísticos obtenidos de acuerdo a las preguntas planteadas en el cuestionario sobre el Capital Humano; y en la sección dos, respecto al Desempeño Laboral aplicado a la muestra. El capital humano encontrado es un activo fundamental y junto con un desempeño laboral favorable han sido correctamente medidos formando un proceso que, gestionado e impulsado por su administración asegurará los resultados deseados con respecto a la planificación estratégica, el establecimiento de políticas y logro de objetivos, que ha convertido esta dependencia en la tercera aduana a nivel nacional con resultados sorprendentes que lograron el crecimiento y el desarrollo de la organización, los resultados son contrastados mediante una encuesta de satisfacción del usuario externo.

Finalmente, tenemos las conclusiones, recomendaciones, propuesta de mejora. Si bien durante la realización de esta investigación nos encontramos con problemas circunstanciales propias de los organismos estatales que pudieran proporcionar resultados negativos, la administración debe saber manejarlos para que las decisiones de solución provengan de estamentos superiores localizados en la ciudad de Lima; pero si a este capital humano se le agrega capacitación, adiestramiento, motivación y clima laboral adecuado, se convierte en un activo que por sí solo es un recurso estratégico que apoyado en mejores competencias ayudará a solucionar problemas e inconvenientes presentados; lo cual agregará valor a la organización alcanzando los objetivos propuestos en cada administración.

Arequipa, Diciembre del 2015.

El Autor

CAPÍTULO ÚNICO

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

EL CAPITAL HUMANO

1. EN CUANTO A EXPERIENCIA:

CUADRO Nº 1

SUFICIENTE EXPERIENCIA PARA DESEMPEÑAR SU FUNCIÓN

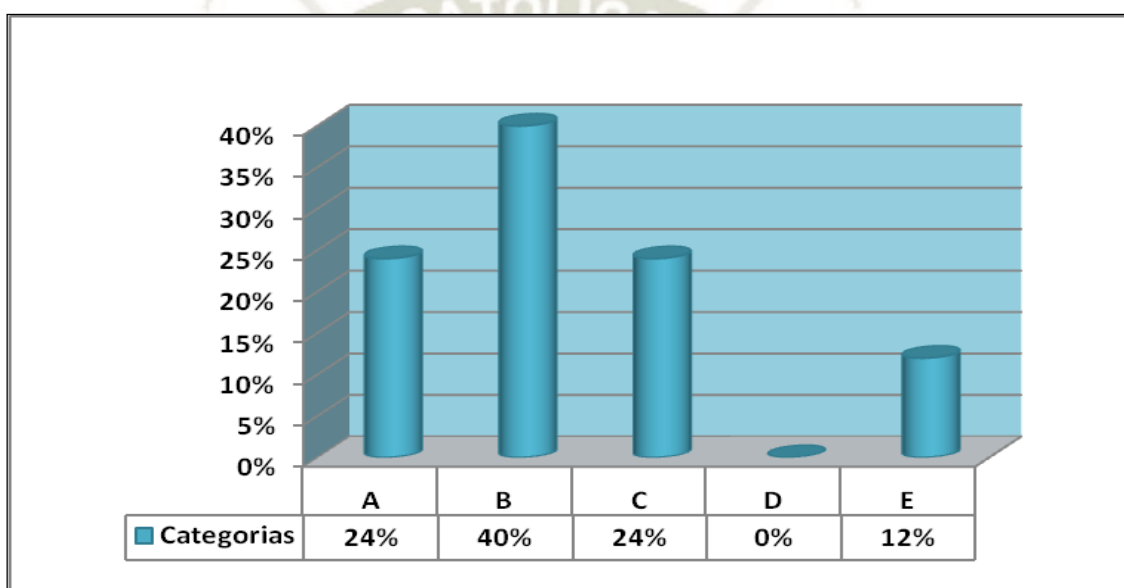
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Tiene la suficiente experiencia para desempeñar sus funciones?	1.-Definitivamente si	6	24
	2.-Probablemente si	10	40
	3.-Quizá un poco	6	24
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	3	12
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Respecto a la pregunta, los resultados muestran que la mayor frecuencia está dada por 10 casos equivalentes al 40% que corresponden a la categoría: Probablemente sí tiene la suficiente experiencia para desempeñar sus funciones; luego, 6 casos con 24% considera que cuenta con suficiente experiencia; juntamente con otro 24% que tenga quizá un poco de experiencia siendo equivalente a 3 casos, un 12% que no muestran experiencia, es decir existe un 64% que si cuentan con experiencia, frente a un 36% que cuentan con poca experiencia más aquellos que no cuentan con ninguna experiencia.

GRÁFICA N° 1

SUFICIENTE EXPERIENCIA PARA DESEMPEÑAR SU FUNCIÓN



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 2
VIABILIDAD DE CONTAR CON MAS EXPERIENCIA

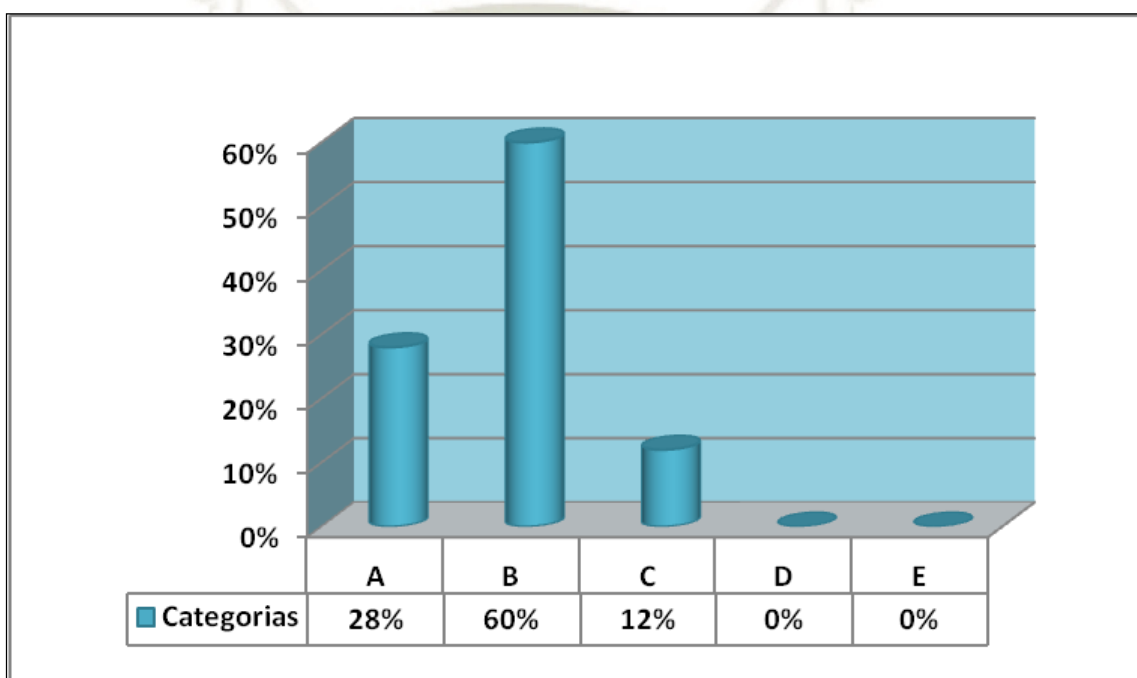
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿A su criterio cuál de las siguientes materias determinan la viabilidad de adquirir más experiencia?	1.-Disponibilidad de tiempo	7	28
	2. Capacitaciones	15	60
	3.-Ser reconocido laboralme	3	12
	4.-Capacidad adquisitiva	0	0
	5.-Ninguno	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Así mismo, tenemos que de la lectura de los resultados en este cuadro, existen 15 casos que equivalen a un 60% que consideran que probablemente, si tuviera más capacitaciones podría adquirir más experiencia, este resultado corresponde a la mayoría, acompañado de un 28% que son 7 casos, que consideran que la disponibilidad de tiempo, haría posible adquirir mayor experiencia; mientras que un 12%, que son 3 casos, consideran que quizá depende de los reconocimientos laborales y en cuanto a capacidad adquisitiva (capacidad de pago para capacitarse o seguir estudios); no lo consideran como una opción, por lo tanto; consideramos que existe 88% entre tiempo y capacitaciones que son necesarios para adquirir experiencia, frente a un 12% que considera que depende del reconocimiento laboral, disponer de un dinero para gastar en capacitación no es considerado como una opción.

GRAFICA N° 2

VIABILIDAD DE CONTAR CON MAS EXPERIENCIA



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 3

A PESAR DE LA EXPERIENCIA SE NECESITA APOYO EXTERNO

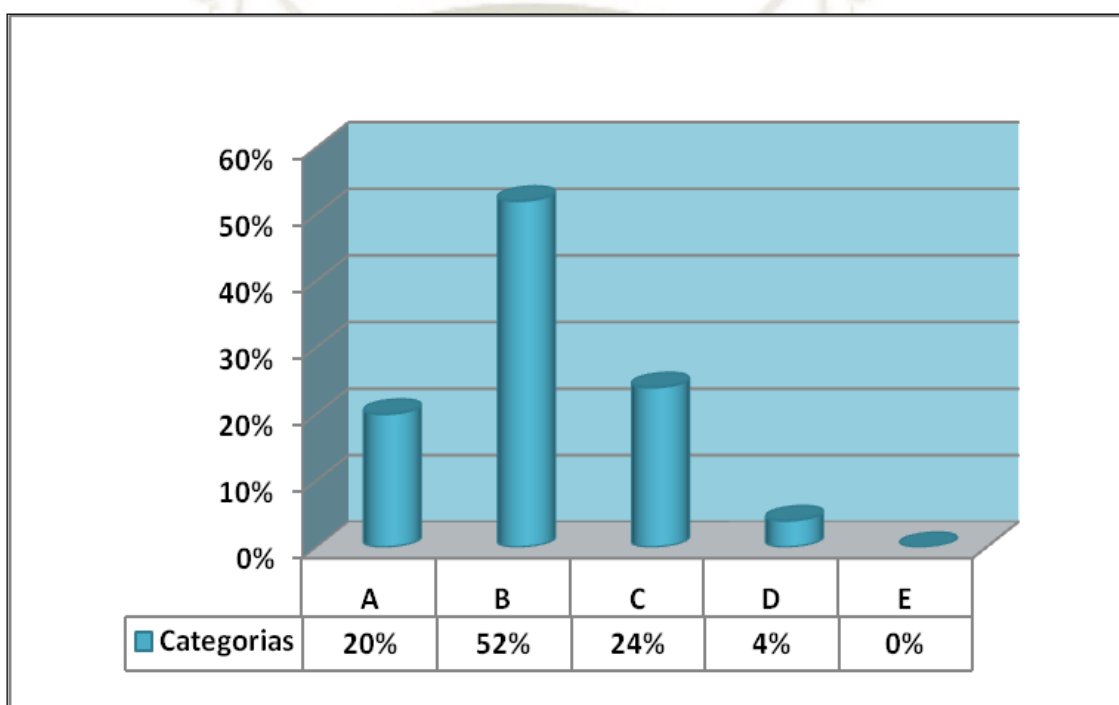
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿A pesar de su experiencia considera usted que no es suficiente para desempeñar sus funciones y es necesario contar con algún tipo de soporte externo para desempeñar sus funciones?	1.-Definitivamente si	5	20
	2.-Probablemente si	13	52
	3.-A veces	6	24
	4.-Probablemente no	1	4
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Para esta pregunta, tenemos que de la lectura, existen 13 casos que equivalen a un 52% que corresponden a la categoría Probablemente sí, este resultado corresponde a la gran mayoría que manifiesta que es probable que se haga necesario contar con algún tipo de soporte externo, acompañado de un 24% que son 6 casos, consideran que a veces se necesita de apoyo externo, mientras que un 20%, que son 5 casos, que consideran que Definitivamente si, muy a pesar de su experiencia que tienen, es necesario contar con apoyo externo y un 4%, es decir un caso cree probablemente no, que no necesite apoyo externo; es decir, un 72% cree que pese a tener la experiencia debida, no es suficiente para desempeñar sus funciones, es necesario el apoyo externo, frente a un 24% que a veces lo necesite, no siempre; pero solo hay un caso, equivalente al 4% que considera que no se hace necesario el apoyo externo para desempeñar sus funciones.

GRÁFICA N° 3

A PESAR DE LA EXPERIENCIA SE NECESITA APOYO EXTERNO



Fuente: RECADELIAM 2014.

2. EN CUANTO A COMPETENCIAS

CUADRO Nº 4

CONSIDERA QUE LAS COMPETENCIAS NO SON INDIVIDUALES

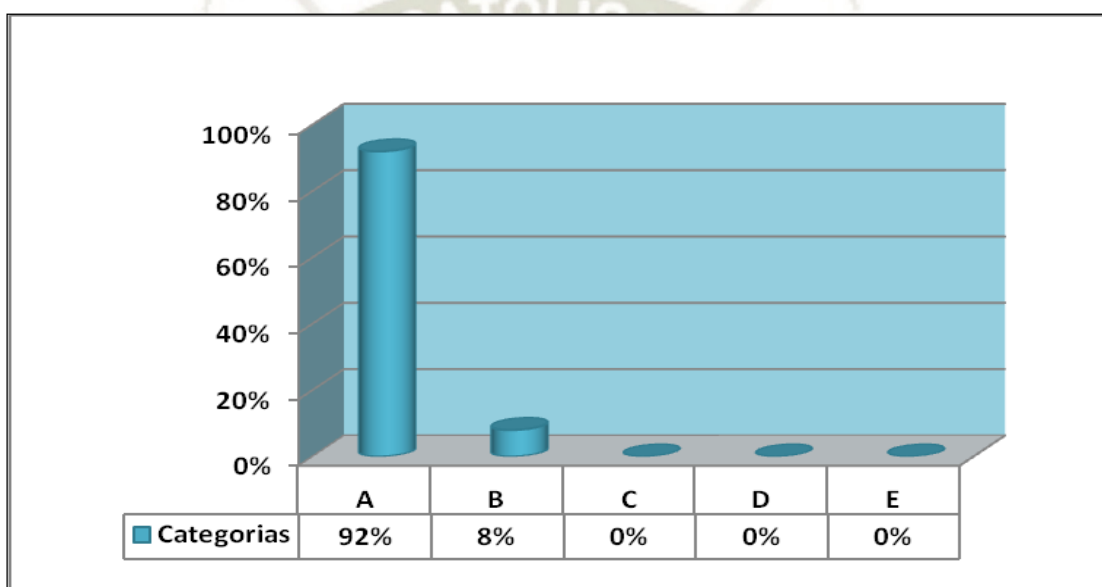
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Usted considera que las competencias requeridas para efectuar su trabajo deben ser individuales?	1.-Definitivamente no	23	92
	2.-Probablemente no	2	8
	3.-Quizá un poco	0	0
	4.-Probablemente si	0	0
	5.-Definitivamente si	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

A la lectura de los resultados de este cuadro, existen 23 casos equivalentes a un 92% que responden en la categoría Definitivamente no; es decir, las competencias no son individuales, resultado que responde a la mayoría; luego, hay un 8% que son 2 casos, que consideran: probablemente no lo sean; por lo tanto, para esta pregunta existe una respuesta que equivale al 100% que opinan: las competencias definitivamente no son individuales, es decir a la suma de ambos resultados tenemos que para esta pregunta existe coincidencia por parte de los encuestados en considerar que las competencias no son individuales y por el contrario son colectivas.

GRÁFICA N° 4

CONSIDERA QUE LAS COMPETENCIAS NO SON INDIVIDUALES



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 5

**LE INTERESAN LOS CAMBIOS Y NUEVAS IDEAS AL PERSONAL DE
ADUANAS**

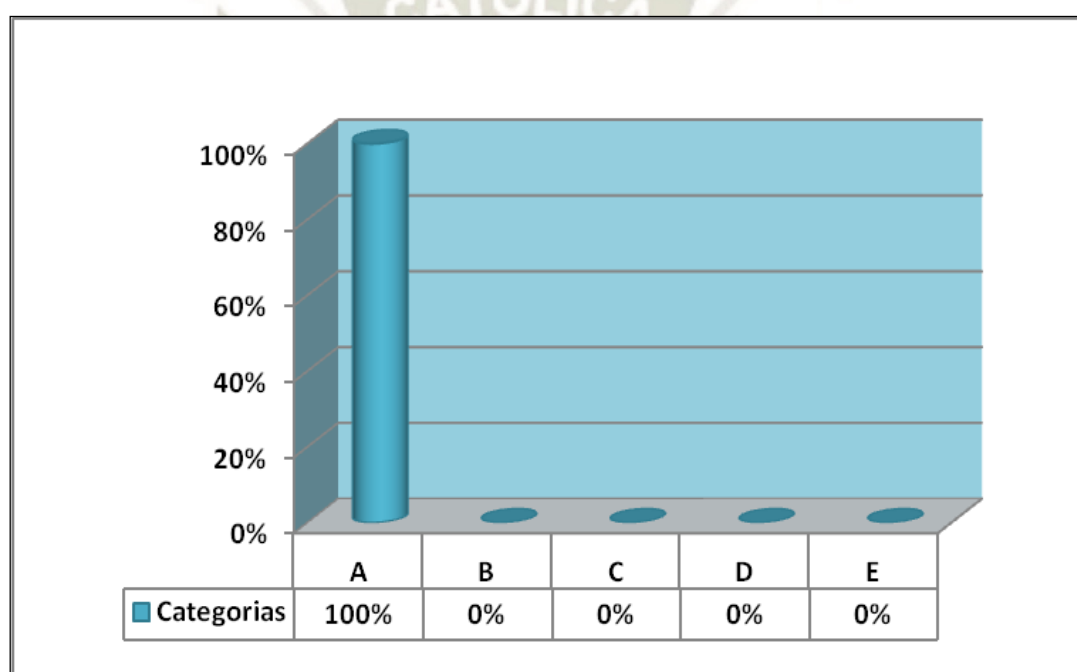
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Le interesan los cambios y las ideas nuevas?	1.-Definitivamente si	25	100
	2.-Probablemente si	0	0
	3.-Quizá un poco	0	0
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Los resultados de esta pregunta, señalan que los 25 encuestados, equivalentes al 100% consideran y responden que en la categoría Definitivamente si, le interesan los cambios y las ideas nuevas, resultado que responde al total de entrevistados, por lo tanto para esta pregunta hay una respuesta unánime y contundente que equivale al 100% que consideran que existe el pleno interés por los cambios e ideas nuevas, resultado muy interesante, que hace propicio los cambios e implementación de ideas nuevas en la organización.

GRÁFICA N° 5

LE INTERESAN LOS CAMBIOS Y LAS IDEAS NUEVAS AL PERSONAL
DE ADUANAS



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 6

SE CONSIDERAN COMPETENTES

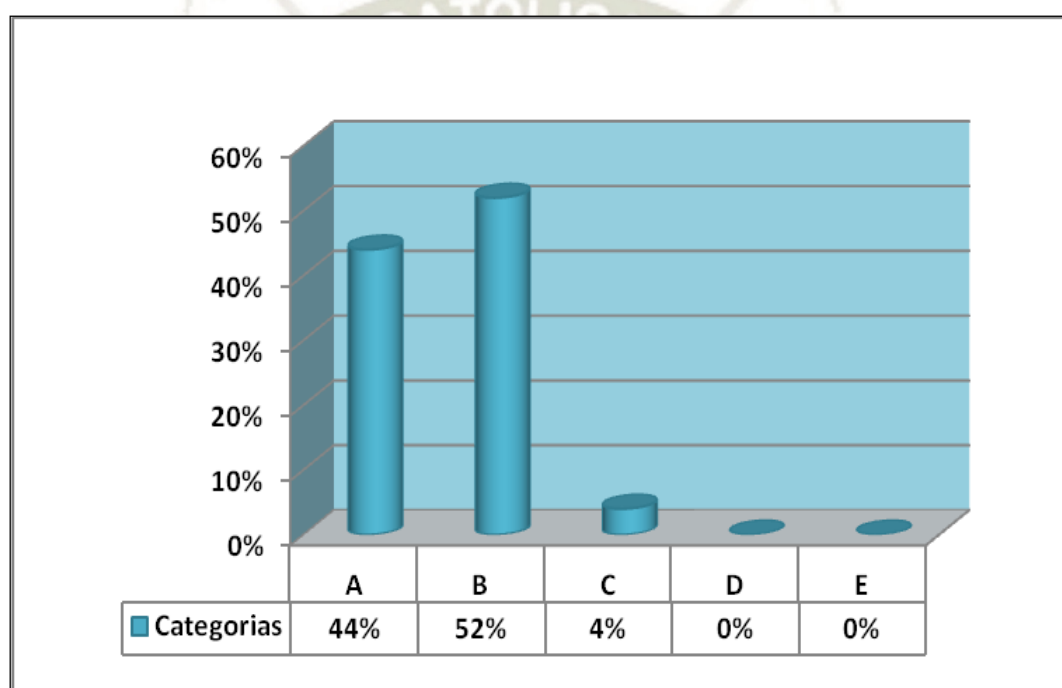
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿Si en este momento usted fuera evaluado podría afirmar que tendrían resultados de ser competente?	1.-Definitivamente si	11	44
	2.-Probablemente si	13	52
	3.-Quizá regular	1	4
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Así mismo, en el cuadro precedente, existen 13 casos que equivalen a un 52% de los entrevistados, que responden a la categoría Probablemente si, obtendrían resultados de ser competentes, que responde a la mayoría; luego, hay 11 casos que equivalen a un 44% que Definitivamente sí, tendrían resultados de competentes, como también un 4%, que es un caso, que considera que quizá el resultado sea regular; es decir, para esta pregunta existe un alto porcentaje que equivale a un 96% que se considera que obtendrían resultados positivos como competente, sumando ambos resultados y un 4% que considera que quizá lo sea un poco regular competente.

GRÁFICA N° 6

SE CONSIDERAN COMPETENTES



Fuente: RECADELIAM 2014.

3. EN CUANTO A LAS CAPACIDADES

CUADRO Nº 7

SE ESFUERZA EN EL TRABAJO Y APOYA A LOS DEMÁS

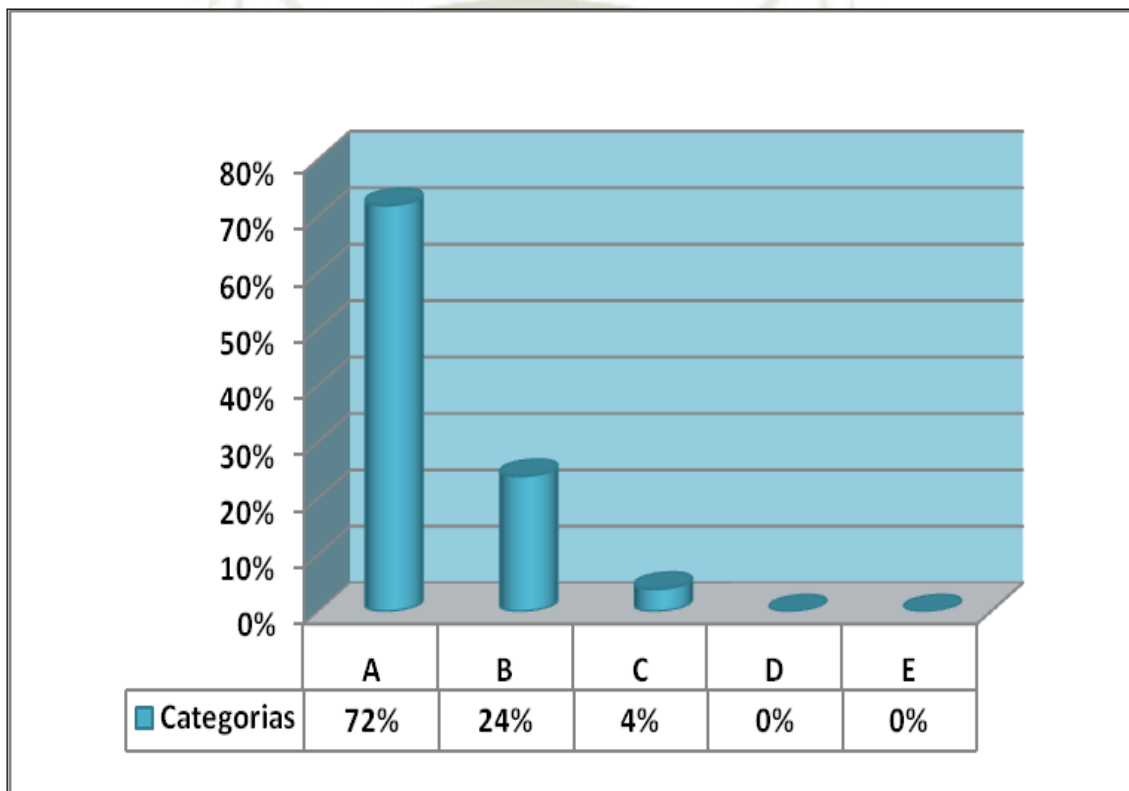
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Se esfuerza en el trabajo y apoya a los demás?	1.-Definitivamente sí	18	72
	2.-Probablemente sí	6	24
	3.-Quizá un poco	1	4
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

A la lectura de los resultados de esta pregunta, existen 18 casos que equivalen a un 72% que responden a la categoría definitivamente sí se esfuerzan en el trabajo y sí apoyan a los demás, resultado que responde a la mayoría, acompañado de un 24% que son 6 casos, que consideran probablemente sí se esfuerzan en el trabajo y sí apoyan a los demás; hay un 4% equivalente a un caso que quizá se esfuerza un poco en el trabajo y apoya un poco a los demás. Por lo tanto para esta pregunta existe un 72% que consideran que sí se esfuerza lo suficiente y todavía apoya a los demás; mientras hay un 24% que probablemente si se esfuerza en el trabajo y apoya a los demás. Asimismo, hay un 4% que quizá se esfuerce solo un poco y de la misma manera ayuda a los demás.

GRÁFICA N° 7

SE ESFUERZA EN EL TRABAJO Y APOYO A LOS DEMÁS



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 8

**LA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO REQUIERE DE CAPACITACIÓN
CONSTANTE**

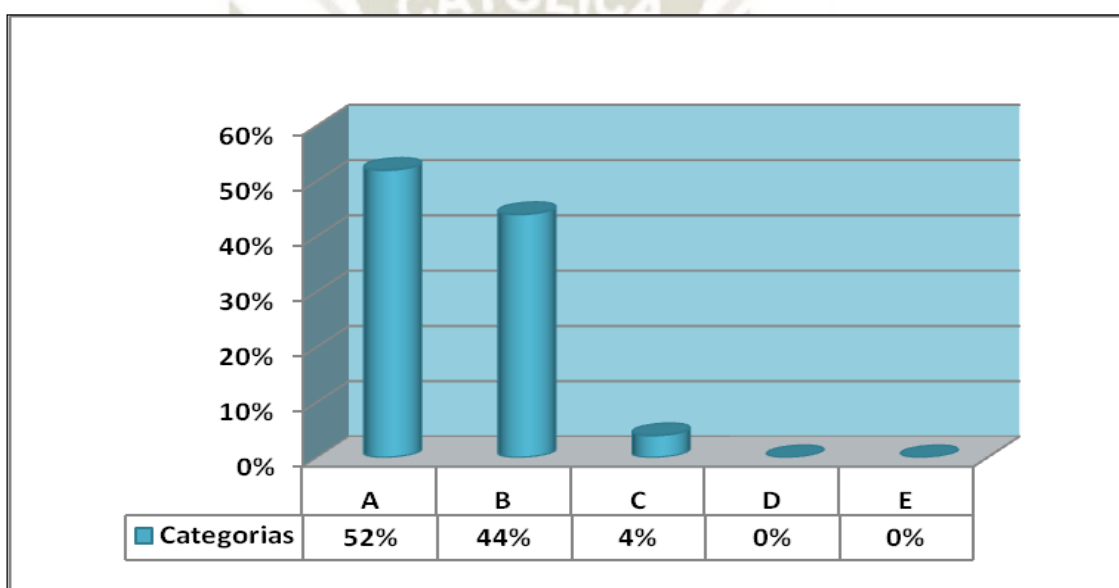
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Las capacitaciones brindadas han colmado las expectativas frente a las necesidades y posibles deficiencias laborales?	1.-Definitivamente sí	13	52
	2.-Probablemente sí	11	44
	4. A veces	1	4
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Por los resultados de esta pregunta se desprende, que existe 13 casos, equivalente a un 52% que responden a la categoría definitivamente sí, que las capacitaciones brindadas han colmado las expectativas en el trabajo, resultado que responde a la mayoría; posteriormente hay un 44% que son 11 casos, que consideran: probablemente si hayan colmado las expectativas de los trabajadores y hay un 4% que es un caso, que quizá a veces haya colmado las expectativas, el resultado no es contundente, no siendo suficiente entendiéndose que se requiere reformular las capacitaciones o no están muy direccionadas; pero sumando ambos resultados mayoritarios que es el 96% consideran que sí, las capacitaciones brindadas han colmado las expectativas, por lo tanto se debe continuar capacitando en el trabajo o requerir de capacitación constante.

GRÁFICA N° 8

LA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO REQUIERE DE CAPACITACIÓN
CONSTANTE



Fuente: Cuestionario de preguntas a colaboradores 2014. Aduana de Mollendo

Elaboración: Propia

CUADRO Nº 9

QUÉ TAN CAPAZ CONSIDERAN AL PROFESIONAL ADUANERO

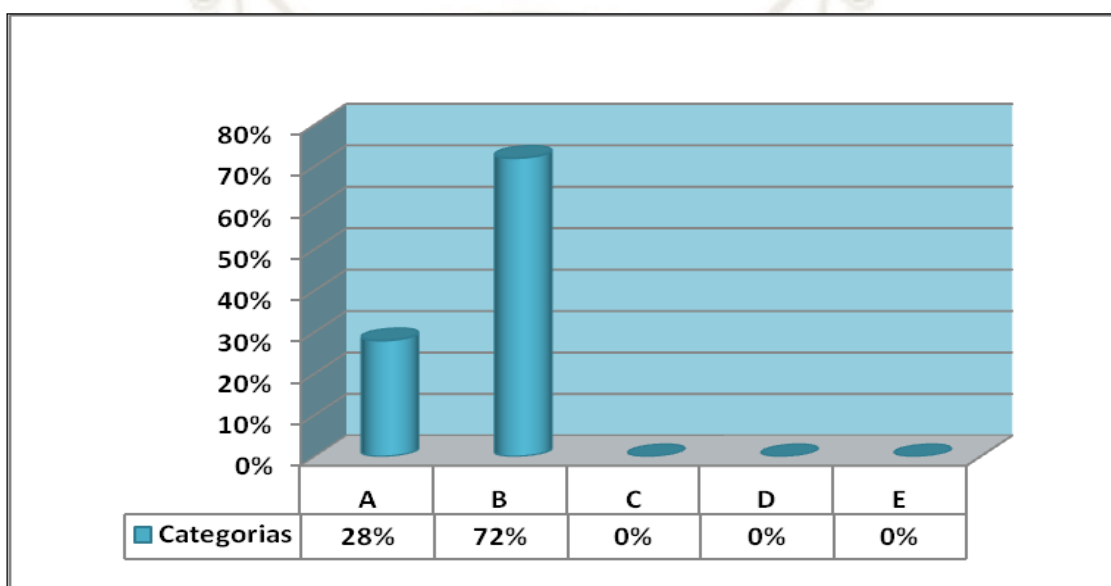
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿Considera usted que la labor del profesional aduanero tiene una imagen de capaz?	1.- Definitivamente Si ,	7	28
	2.-Probablemente Si	18	72
	3.-Medianamente Si	0	0
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Los resultados de este cuadro señalan que, existen 18 casos, equivalente a un 72% que se consideran en la categoría Probablemente sí el profesional aduanero sea capaz, resultado que responde a la mayoría, aunado de un 28% que son 7 casos, que consideran que definitivamente sí el profesional aduanero es capaz, para esta pregunta en ambas categorías, es decir en líneas generales si sumamos ambos resultados nos dan un 100%, de que si, el profesional aduanero sea considerado capaz.

GRÁFICA N° 9

QUÉ TAN CAPAZ CONSIDERAN AL PROFESIONAL ADUANERO



Fuente: RECADELIAM 2014.

4. EN CUANTO A LAS HABILIDADES

CUADRO N° 10

SE ESFUERZA PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES

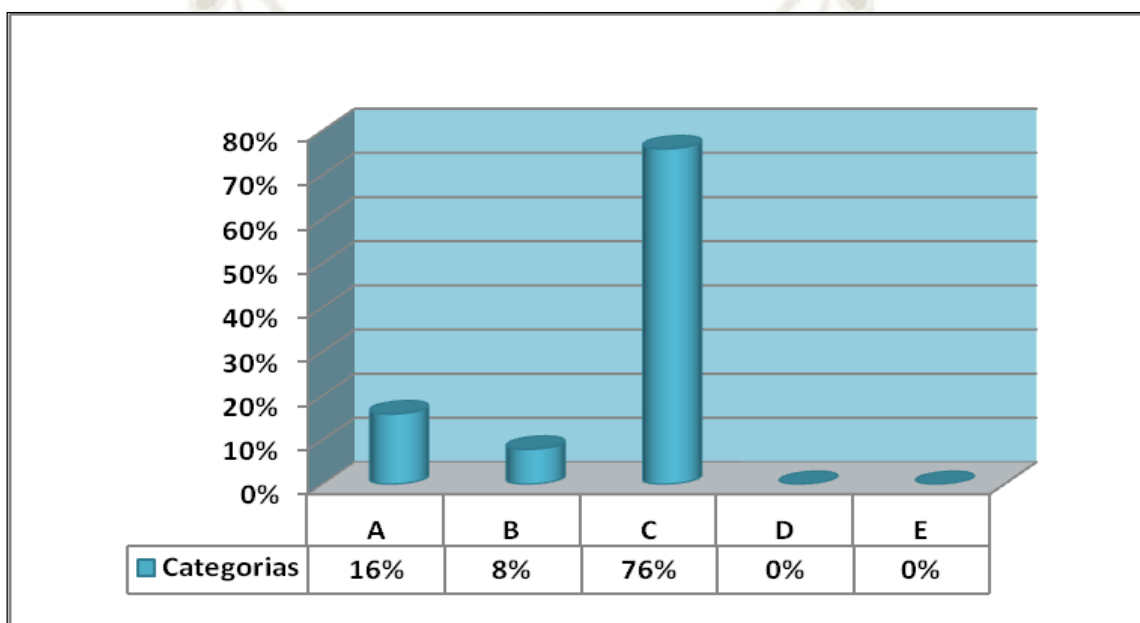
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Se esfuerza demasiado para realizar sus actividades?	1.-Definitivamente sí	4	16
	2.-Probablemente sí	2	8
	3.-Quizá un poco	19	76
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Según el cuadro N°10, existen 19 casos que responden a un 76% en la categoría quizá un poco se esfuerza para realizar sus actividades, resultado que responde a la gran mayoría; mientras hay un 16% que son 4 casos, que consideran que definitivamente sí se esfuerzan demasiado para realizar sus actividades, así mismo un 8% que probablemente si se esfuerza demasiado para realizar sus actividades. A la luz de los resultados se puede decir que para desarrollar sus actividades los entrevistados hagan relativo fuerza para realizarlo, quizá un poco equivalente a un 76% frente a un 24% sumando entre definitivamente y probablemente que sí se esfuerzan demasiado para realizar sus actividades.

GRÁFICA N° 10

SE ESFUERZA PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 11

NECESITA APOYO CONSTANTEMENTE

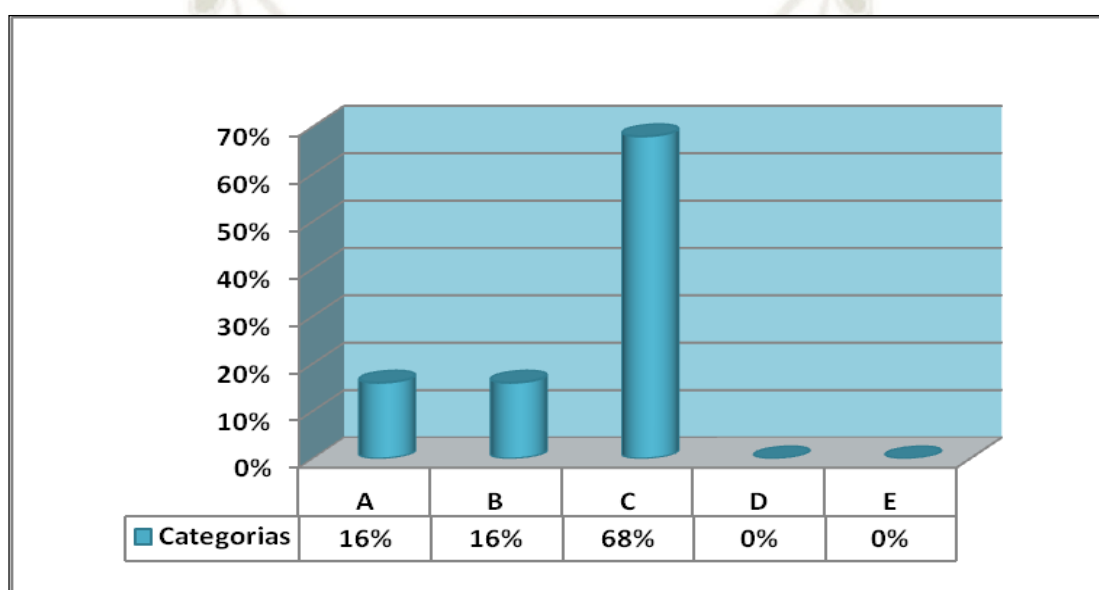
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Necesita usted apoyo constantemente?	1.-Definitivamente sí	4	16
	2.-Probablemente sí	4	16
	3.-Quizá un poco	17	68
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Los resultados de este cuadro señalan que, existen 17 casos que responden a un 68% en la categoría denominada Quizá un poco de apoyo constantemente, resultado que responde al mayor porcentaje; mientras que un 16% que son 4 casos, consideran que definitivamente sí necesita de apoyo constante; así mismo, con igual porcentaje, señalan que probablemente sí necesita de apoyo constantemente. Por tanto, se puede decir que para desarrollar sus actividades los entrevistados señalan que quizá necesitan de poco apoyo constantemente, es decir un 68% lo considera así, frente a un 32% sumando entre definitivamente y probablemente que sí necesitan de apoyo constantemente para realizar sus actividades.

GRÁFICA N° 11

NECESITA APOYO CONSTANTEMENTE



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 12

SU TRABAJO ES COMPLEJO Y NECESITA APOYO EXTERNO

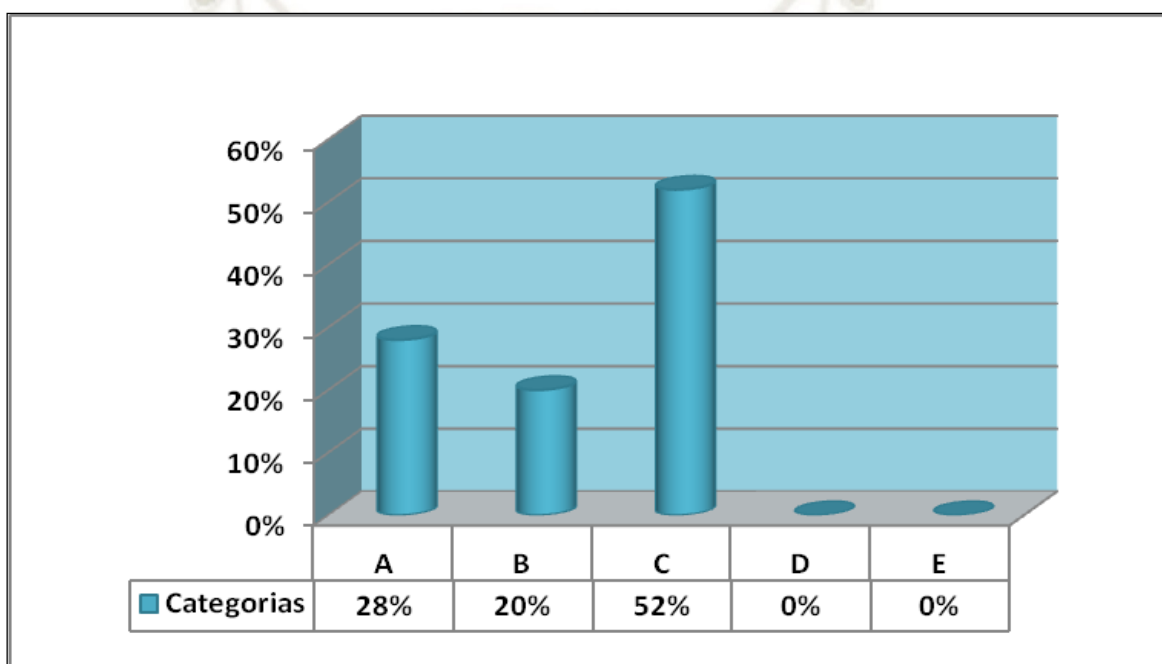
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3.- ¿Su trabajo es complejo y necesita más apoyo externo?	1.-Definitivamente sí	7	28
	2.-Probablemente sí	5	20
	3.-Quizá un poco	13	52
	4.-Probablemente no	0	0
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100

Fuente: RECADELIAM 2014.

Así mismo para esta pregunta tenemos que los resultados muestran: existen 13 casos que responden a un 52% en la categoría quizá un poco su trabajo es complejo y necesita más apoyo externo, resultado que responde a la gran mayoría; mientras un 28% que son 7 casos, consideran que definitivamente si su trabajo es complejo y necesita más apoyo externo, así mismo un 20% considera que probablemente si lo sea complejo y necesita más apoyo externo. Según estos resultados el 52% de los entrevistados consideran que su trabajo quizá sea un poco complejo y necesita más apoyo externo para poder desarrollar sus actividades, frente a un 48% sumando ambas categorías entre definitivamente y probablemente su trabajo es complejo y necesita más apoyo externo para realizar sus actividades laborales.

GRÁFICA N° 12

SU TRABAJO ES COMPLEJO Y NECESITA APOYO EXTERNO



Fuente: RECADELIAM 2014.

5. EN CUANTO A CONOCIMIENTOS

CUADRO Nº 13

SITUACIONES COMPLEJAS QUE SE LES PERMITE RESOLVER

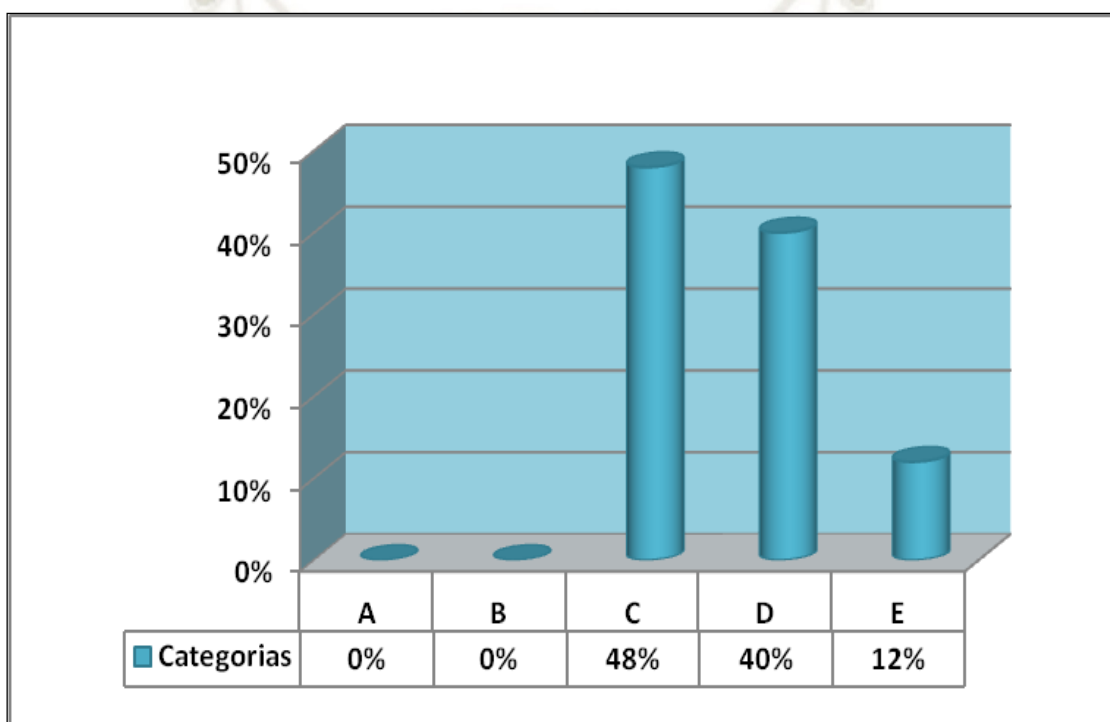
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿En el campo laboral frente a situaciones complejas, que tipo de situaciones se le permite manejar y resolver?	1.-Definitivamente complejas	0	0
	2.-Probablemente complejas	0	0
	3.-Quizá un poco complejas	12	48
	4.-Nada complejas, rutinarios	10	40
	5.-Definitivamente no complejas	3	12
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Vemos que para esta pregunta y en la categoría quizá un poco complejas y que tipo de situaciones maneja o decisiones se le permite tomar y resolver, el 48% que son 12 casos, considera que se les permite tomar decisiones y resolverlas un poco complejas; en cambio, el 40% que son 10 casos considera que las decisiones o situaciones que se les permite tomar probablemente no son nada complejas rutinarios, mientras que el 12% de 3 casos considera que las decisiones o situaciones que se le permite tomar definitivamente no son complejas. De acuerdo a estos resultados se aprecia que existe un 52% sumando ambas categorías de Nada complejas y definitivamente no complejas, no se les permite tomar decisiones o situaciones complejas; frente a un 48% que se les permite tomar decisiones o manejar situaciones quizá un poco complejas. Luego, ambas diferencias no son significativas.

GRÁFICA N° 13

SITUACIONES COMPLEJAS QUE SE LES PERMITE RESOLVER



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 14

HA RESUELTO ALGUNA SITUACIÓN DIFÍCIL DEL CUAL DEPENDÍA EN SÍ, SU INSTITUCIÓN

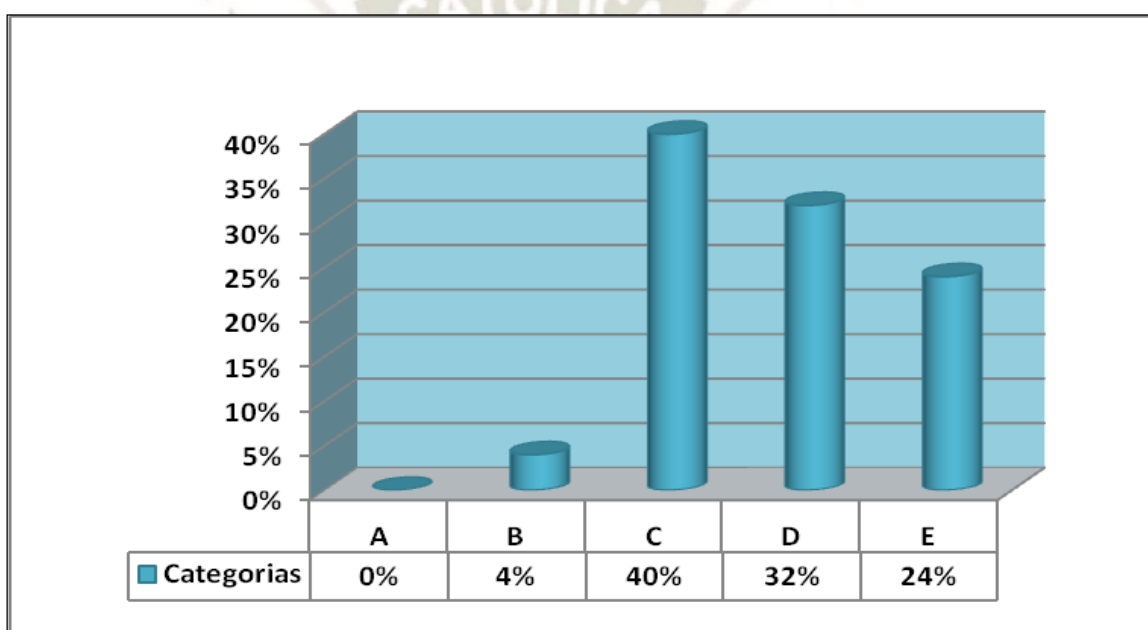
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Ha resuelto alguna situación difícil del cual dependía en si el estado de su institución?	1.-Definitivamente sí	0	0
	2.-Probablemente sí	1	4
	3.-Quizá un poco	10	40
	4.-Probablemente no	8	32
	5.-Definitivamente no	6	24
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

En estos resultados se aprecia, sobre las decisiones institucionales, vemos que para la categoría: quizá un poco ha resuelto alguna situación del cual dependía en si el estado de su institución, el 40% que son 10 casos, considera que quizá un poco haya resuelto alguna situación del cual dependía en si el estado de su institución; en cambio, el 32% que son 8 casos considera probablemente no lo haya hecho; así mismo un 24% que corresponde a 6 casos, definitivamente no ha resuelto ninguna situación del cual dependía en si el estado de su institución, mientras que un 4% , manifestado en un caso, cree que probablemente lo haya hecho. Por todo esto, se aprecia que existe un 56% sumando ambas categorías de probablemente y definitivamente no han resuelto alguna situación del cual dependía en si el estado de su institución, pero un 48%, considera que quizá un poco lo hayan hecho, mientras que un 4% cree que probablemente sí ha resuelto alguna situación compleja.

GRÁFICA N° 14

HA RESUELTO ALGUNA SITUACIÓN DIFÍCIL DEL CUAL DEPENDÍA EN SI SU
INSTITUCIÓN



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 15

PUEDE PLANIFICAR, EJECUTAR Y CONTROLAR UNA TAREA ENCOMENDADA

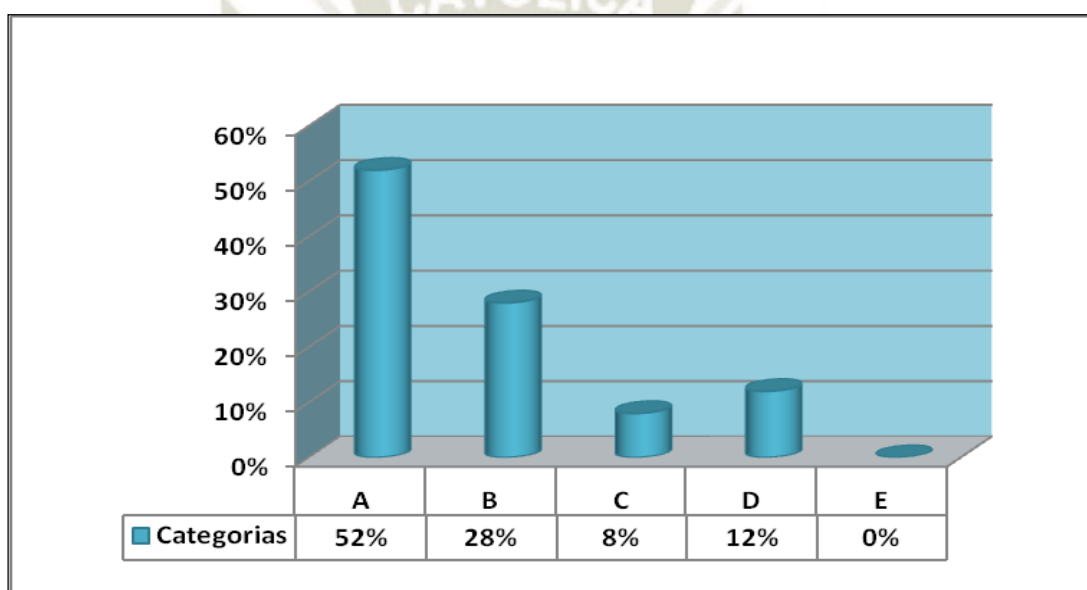
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿Puede planificar, ejecutar y controlar una tarea encomendada?	1.-Definitivamente sí	13	52
	2.-Probablemente sí	7	28
	3.-Quizá un poco	2	8
	4.-Probablemente no	3	12
	5.-Definitivamente no	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

De este cuadro se puede deducir que, existen 13 casos equivalentes al 52% dados en la categoría definitivamente sí, que pueden planificar, ejecutar y controlar una tarea encomendada, resultado que responde a la gran mayoría; luego, un 28% que son 7 casos, consideran que probablemente sí puedan hacerlo; así mismo un 8% expresado en 2 casos: quizá un poco pueda planificarlo, ejecutarlo y controlarlo, también un 12% manifiesta que probablemente no pueda planificarlo, es decir si sumamos ambos resultados que responde a la categoría que definitivamente y probablemente si , nos dan un 80%, de que pueden planificar, ejecutar y controlar un trabajo encomendado , frente a un 20% que quizá un poco o probablemente no lo puedan planificar.

GRÁFICA N° 15

PUEDE PLANIFICAR, EJECUTAR Y CONTROLAR UNA TAREA
ENCOMENDADA



Fuente: RECADELIAM 2014.

DESEMPEÑO LABORAL

1. EN CUANTO A LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

CUADRO N° 16

ATIENDE CON PRONTITUD A LOS USUARIOS

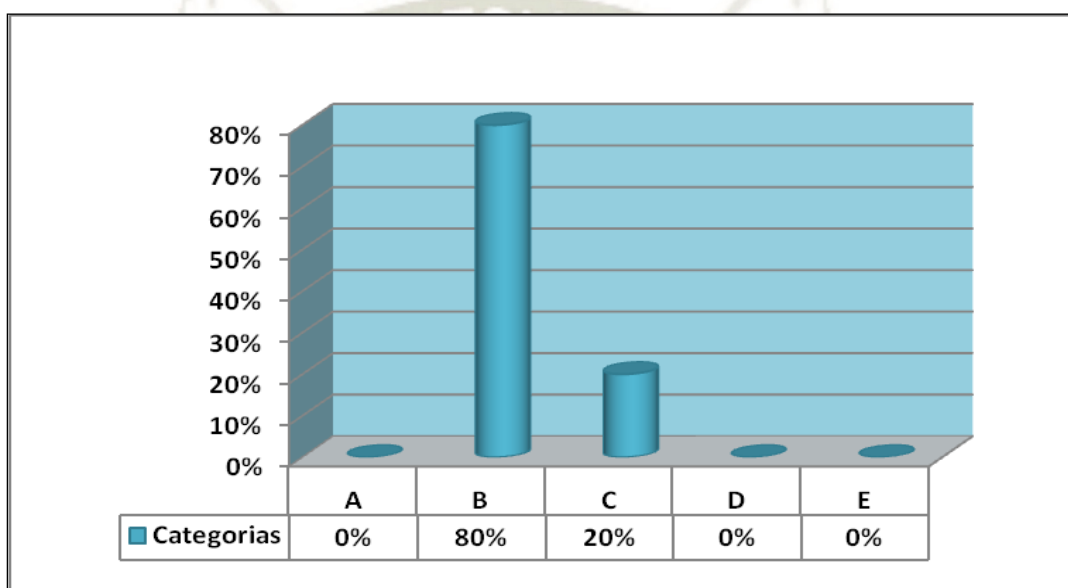
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1.- ¿Atiende con prontitud a los usuarios?	A.- Optimo	0	0
	B.- Bueno	20	80
	C.- Regular	5	20
	D.- Tolerable	0	00
	E.- Malo	0	00
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Respecto a la pregunta, los resultados muestran que la mayor frecuencia está dada por 20 casos equivalente al 80% que corresponden a la categoría: B- Bueno, atiende con prontitud a los usuarios; luego, 5 casos con 20% considera que es C regular la atención y prontitud a los usuarios. Por lo tanto consideramos que el mayor porcentaje está expresado en brindar una atención con prontitud a los usuarios en categoría buena equivalente a un 80%, frente a un 20%, cuya atención con prontitud a los usuarios es regular.

GRÁFICA N° 16

ATIENDE CON PRONTITUD A LOS USUARIOS



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 17

ORIENTA DEBIDAMENTE A LOS USUARIOS

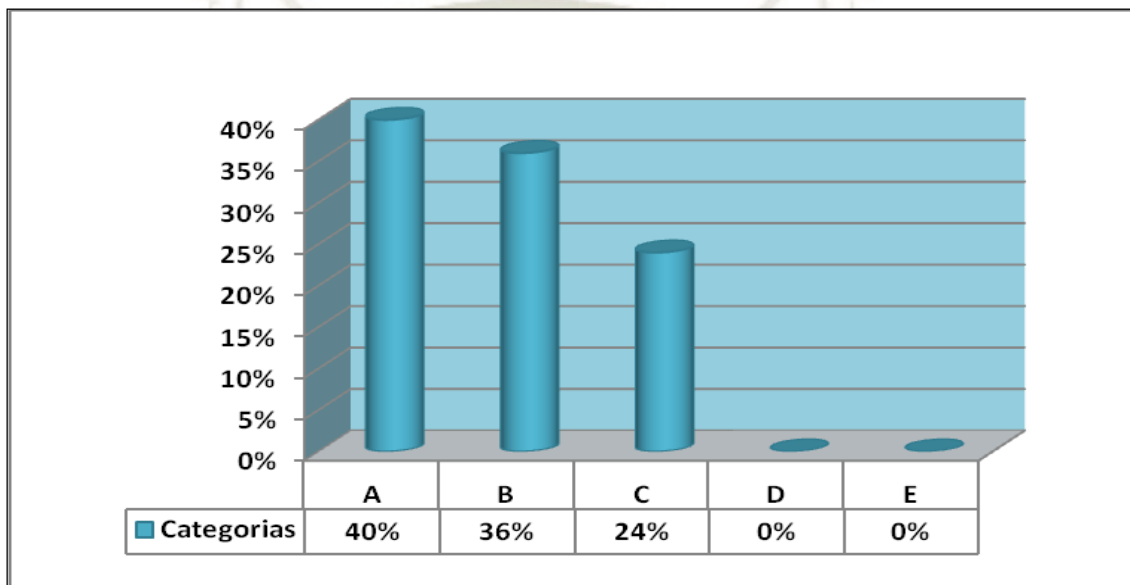
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2.- ¿Logra orientar debidamente a los usuarios, como lo califica?	A.- Optimo	10	40
	B.- Bueno	9	36
	C.- Regular	6	24
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Así mismo, respecto a esta pregunta, los resultados muestran que la mayor frecuencia está dada por 10 casos equivalentes al 40% que corresponden a la categoría: A-Optimo: Orienta debidamente a los usuarios; luego, 9 casos con 36% considera que cuenta con una orientación: B-Buena a los usuarios; también hay otro 24% que considera que la orientación es C-Regular, es decir existe un 76% que la orientación es la debida a los usuarios, frente a un 24% que la atención es regular.

GRÁFICA N° 17

ORIENTA DEBIDAMENTE A LOS USUARIOS



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 18

BUSCA NUEVAS FORMAS DE MEJORAR LA ATENCIÓN

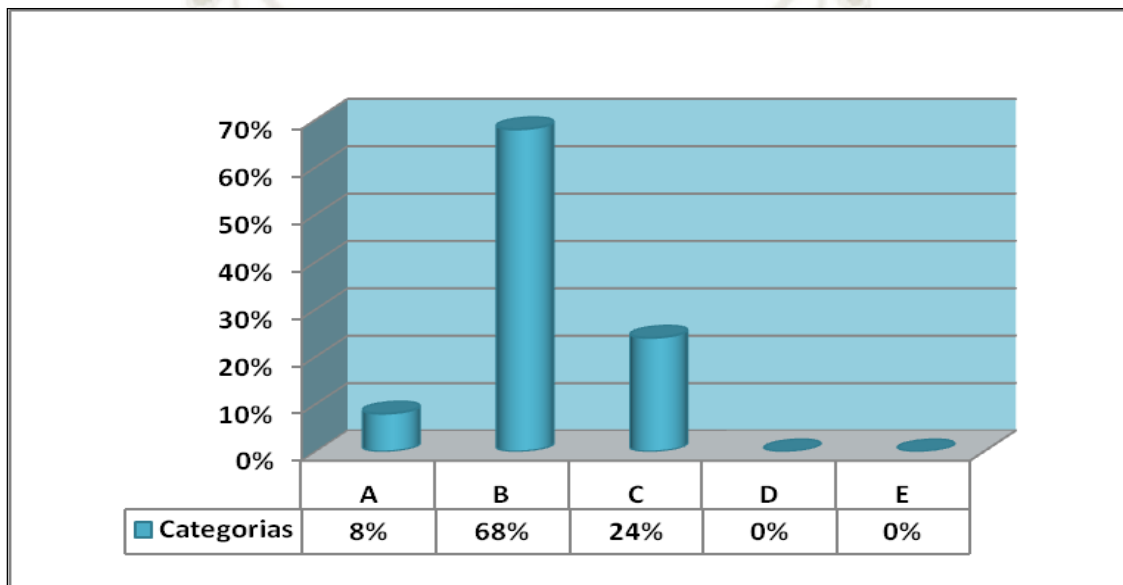
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3.- ¿Busca nuevas formas de mejorar la atención?	A.- Optimo	2	8
	B.- Bueno	17	68
	C.- Regular	6	24
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Con respecto al Cuadro N° 18, tenemos 17 casos que refleja el 68% de los encuestados buscan de manera B-Buena: nuevas formas de mejorar su atención, resultado que muestra la mayor frecuencia, mientras que el 24%, que son 6 casos buscan de manera C-Regular nuevas formas de atención, como también tenemos que el 8%, expresado en 2 casos buscan de manera A-Óptima nuevas formas de atención al cliente. Por lo tanto podemos decir que un 76% de los encuestados que buscan nuevas formas de mejorar la atención, frente a un 24% que lo busca de manera regular.

GRÁFICA N° 18

BUSCA NUEVAS FORMAS DE MEJORAR LA ATENCIÓN



Fuente: RECADELIAM 2014.

2. EN CUANTO A LA LABOR EN EQUIPO

CUADRO N° 19

PARTICIPA ACTIVAMENTE DEL TRABAJO EN EQUIPO

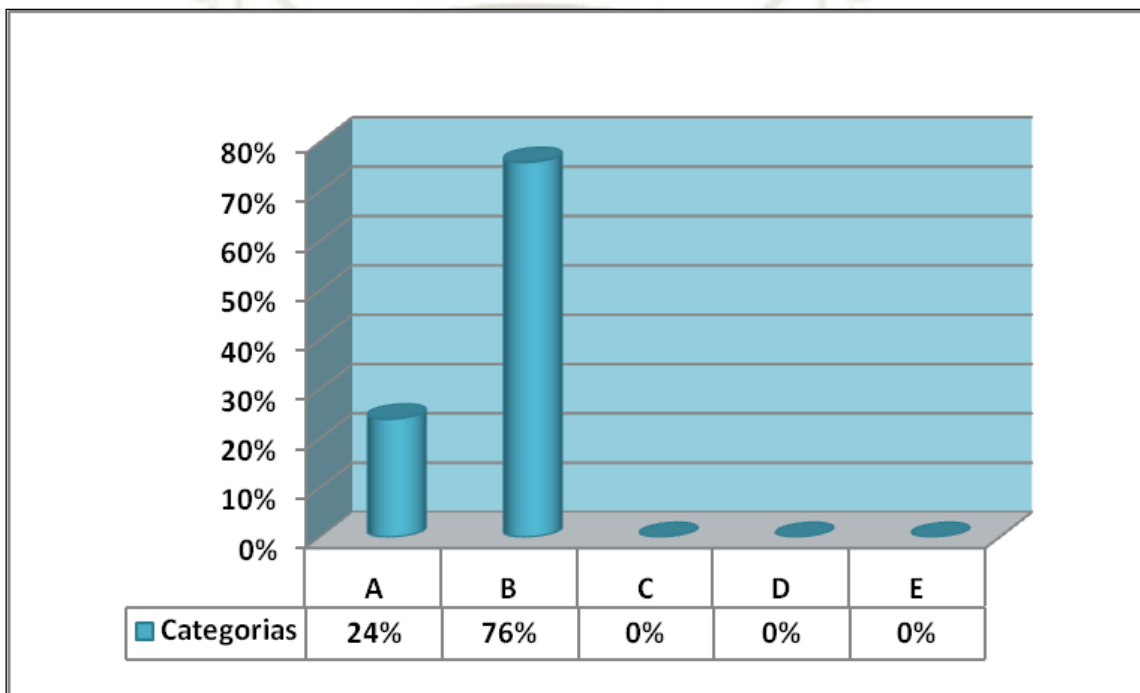
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Cuál es el nivel en que logra participar activamente del trabajo en equipo?	A.- Optimo	6	24
	B.- Bueno	19	76
	C.- Regular	0	0
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Ahora con respecto a esta pregunta podemos apreciar que la mayor frecuencia se da con 19 casos que representa un 76%, donde los encuestados consideran que participan activamente del trabajo en equipo y se sitúa en la categoría B-Bueno; mientras que el 24%, expresado en 6 casos que, consideran que dicha participación es A-Optimo; por lo tanto podemos decir que tenemos una participación activa de trabajo en equipo de 100%.

GRÁFICA N° 19

PARTICIPA ACTIVAMENTE DEL TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 20

ÉXITO DEL EQUIPO FRENTE AL ÉXITO PERSONAL

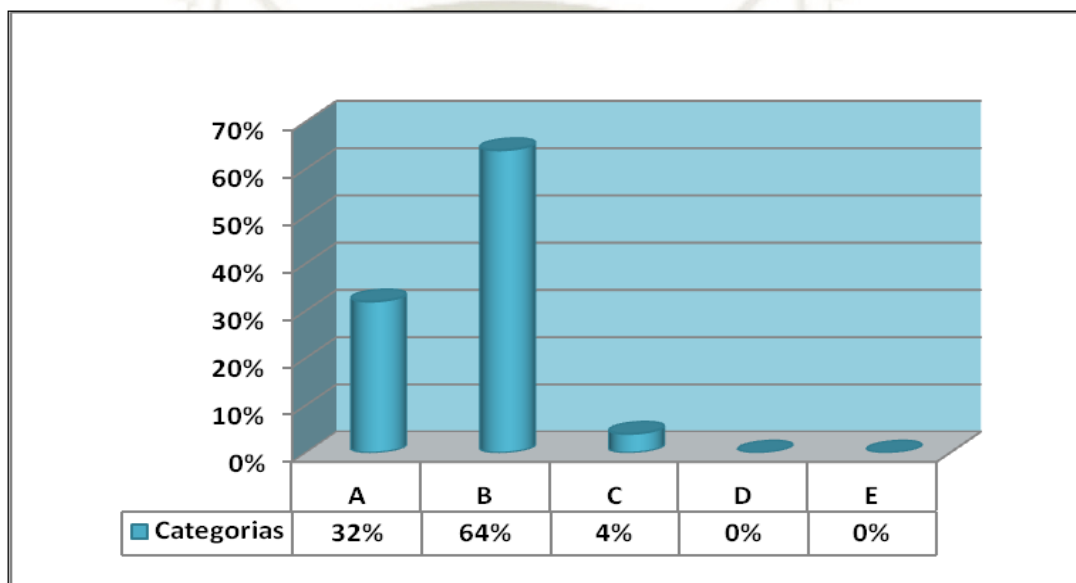
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Considera el éxito del equipo favorable frente al éxito del personal?	A.- Altamente favorable	8	32
	B.- Buenamente favorable	16	64
	C.- Regularmente favorable	1	4
	D.- Posiblemente favorable	0	0
	E.- No favorable	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Los resultados de la pregunta señalan que: existen 16 casos que equivalen a un 64% que se consideran en la categoría B-Buenamente favorable: da prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal, resultado que responde a la mayoría, aunado a un 32% que son 8 casos, que consideran que es A-Altamente favorable, su prioridad del éxito del trabajo en equipo que su éxito personal; como también tenemos un 4% que es un caso, que su prioridad es considerada C-Regular, para esta pregunta existe contundencia medido en ambas categorías al considerar el éxito del trabajo en equipo frente al éxito personal. En líneas generales si sumamos ambos resultados nos dan un 96% de contundencia de favorable el trabajo en equipo que el éxito en lo personal.

GRÁFICA N° 20

ÉXITO DEL EQUIPO FRENTE AL ÉXITO PERSONAL



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 21

COMPORTE Y ENSEÑA SUS CAPACIDADES ADQUIRIDAS

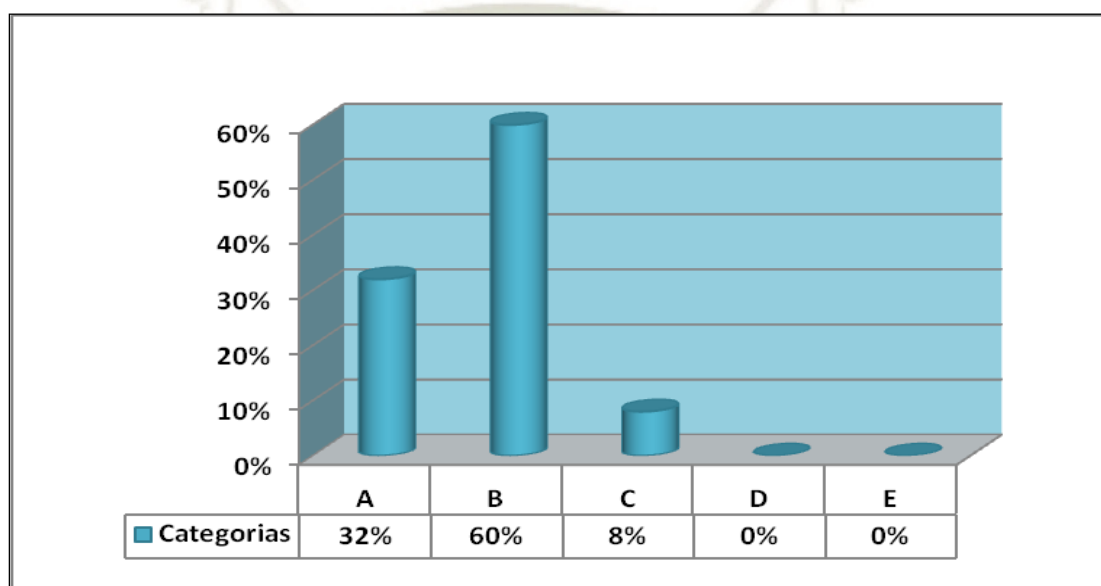
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿Logra usted compartir y aplicar con su equipo las capacidades adquiridas?	A.- Optimo	8	32
	B.- Bueno	15	60
	C.- Regular	2	8
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

De acuerdo a la lectura de estos resultados precedentes, existen 15 casos equivalentes a un 60% que consideran estar en la categoría B-Bueno, Comparte y enseña sus capacidades adquiridas, resultado de mayor frecuencia, sumando a un 32% que son 8 casos, que consideran que es A-Optimo, que comparte y enseña sus capacidades adquiridas; mientras hay un 8% que son 2 casos, que comparte y enseña sus capacidades adquiridas en forma C-Regular. Para esta pregunta existe un mayor porcentaje expresado en un 92% entre las categorías A y B, al considerar que comparten y enseñan sus capacidades adquiridas; frente a un 8% que comparte y enseña sus capacidades adquiridas en forma regular.

GRÁFICA N° 21

COMPARE Y ENSEÑA SUS CAPACIDADES ADQUIRIDAS



Fuente: RECADELIAM 2014.

3. EN CUANTO A LOGROS LABORALES

CUADRO N° 22

PARTICIPACION ADECUADA EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS

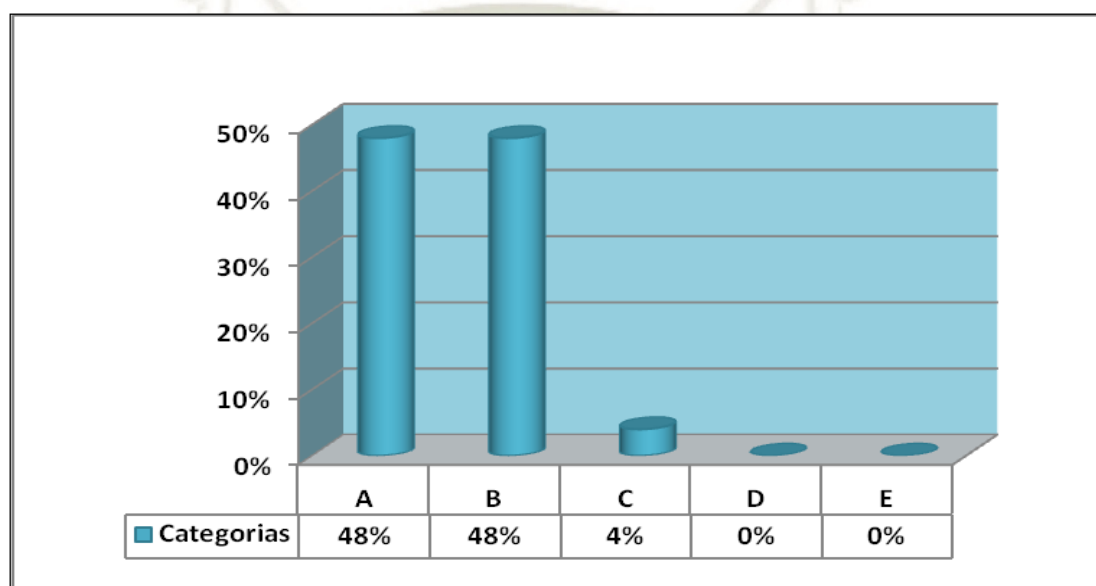
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Considera que su participación es adecuada en el logro de los resultados?	A.- Muy bueno	12	48
	B.- Bueno	12	48
	C.- Aceptable	1	4
	D.- Deficiente	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Según el cuadro 22, existen 12 casos, equivalentes al 48 % que corresponden a la categoría: A- Muy bueno los medios brindados por la Institución; así mismo tenemos, el mismo resultado, un 48% que también son 12 casos, que consideran B-Buena los medios brindados, ambos son resultados de mayor frecuencia, del mismo modo un 4% expresado en 1 caso que participa C-Aceptable los medios brindados. Por lo tanto podemos decir si sumamos ambos resultados que responden a la categoría A y B, tenemos un 96%, que los medios brindados para cumplir con las metas son suficientes repercutiendo en la participación adecuada por parte de los colaboradores.

GRÁFICA N° 22

PARTICIPACION ADECUADA EN EL LOGRO DE LOS RESULTADOS



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 23

CAPACIDAD DE ADAPTARSE A LOS CAMBIOS

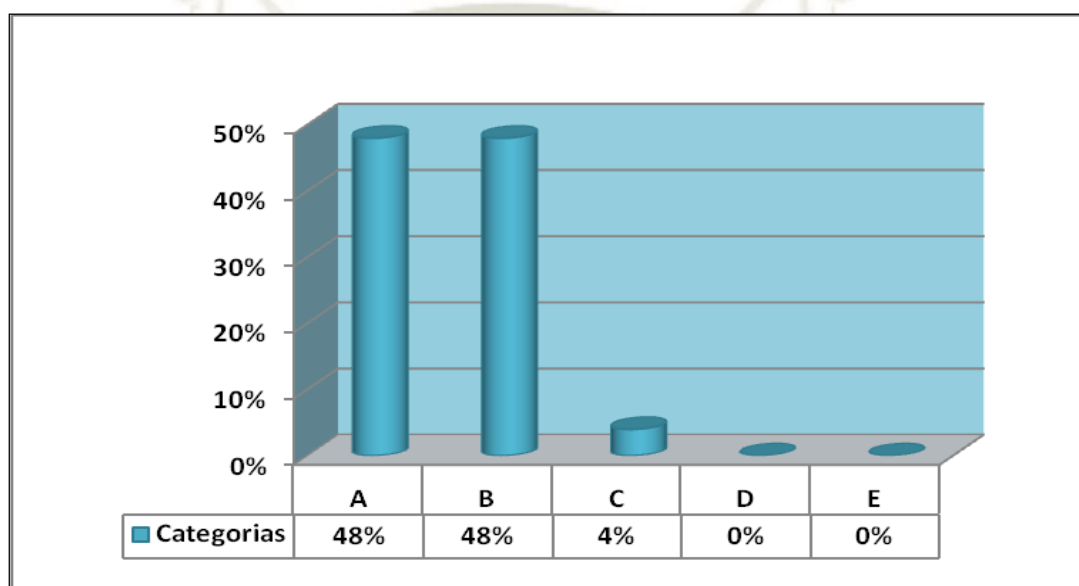
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. Capacidad de adaptarse a los cambios	A.- Optimo	12	48
	B.- Bueno	12	48
	C.- Regular	1	4
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014

De acuerdo a lo que se observa en estos resultados precedentes, existen 12 casos equivalentes a un 48 % que corresponden a la categoría: A-Optimo: capacidad de adaptarse a los cambios; de igual manera tenemos otro 48% que también son 12 casos, que consideran B-Buena su participación en la capacidad de adaptarse a los cambios, ambos son resultados de mayor porcentaje; así mismo un 4% expresado en 1 caso que participa C-Regularmente. Por lo tanto podemos decir si sumamos ambos resultados de las categorías A y B, tenemos un 96%, de capacidad de adaptarse a los cambios, así como también tenemos un 4%, que su capacidad de adaptarse a los cambios esta expresada en forma C-Regular.

GRÁFICA N° 23

CAPACIDAD DE ADAPTARSE A LOS CAMBIOS



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 24

APORTA EN LOS LOGROS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

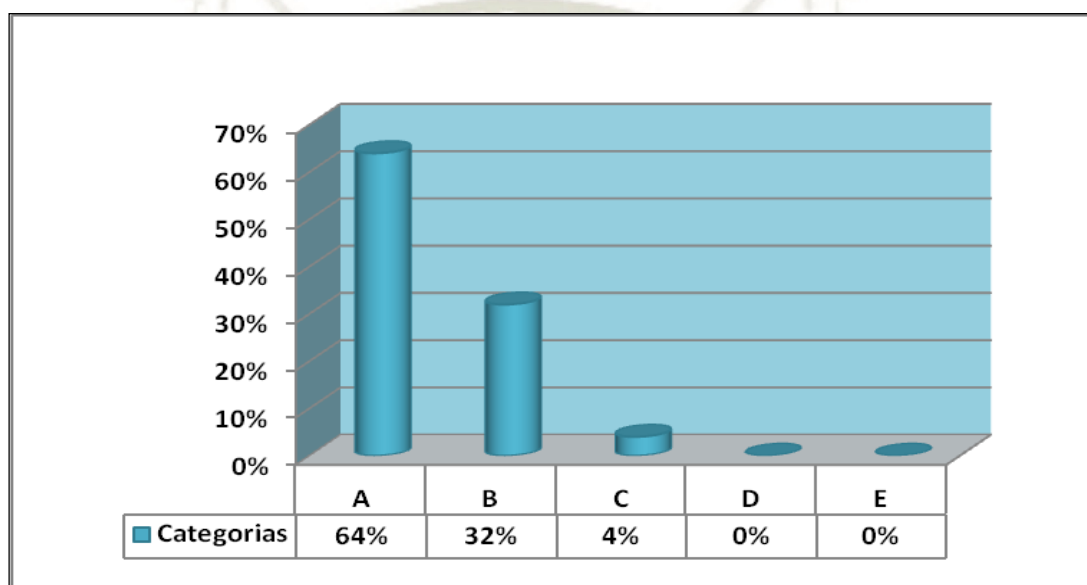
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿La participación es directa en el aporte de los logros y objetivos institucionales?	A.- Directa participación	16	64
	B.- Buena participación	8	32
	C.- Aceptable participación	0	4
	D.- Regular participación	0	0
	E.- Sin participación	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Así mismo para esta pregunta y de acuerdo a la lectura de los resultados, existen 16 casos que equivalen a un 64% que se consideran que en la categoría: A-Directa participación en los logros y objetivos institucionales, resultado de mayor frecuencia, sumando a un 32% que son 8 casos, que consideran que el aporte es B-Buena, como también hay un 4% que es un caso, cuyo aporte es C-Aceptable, para esta pregunta existe un mayor porcentaje expresado en un 96% medido en ambas categorías A y B, al considerar que la participación es directa y buena por parte de los directivos, pero también tenemos un 4% que aceptable la participación de los logros y objetivos institucionales por parte de los directivos.

GRÁFICA N° 24

APORTA EN LOS LOGROS Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES



Fuente: RECADELIAM 2014.

4.- EN CUANTO A CRECIMIENTO PERSONAL

CUADRO Nº 25

SE IDENTIFICA CON LOS VALORES INSTITUCIONALES

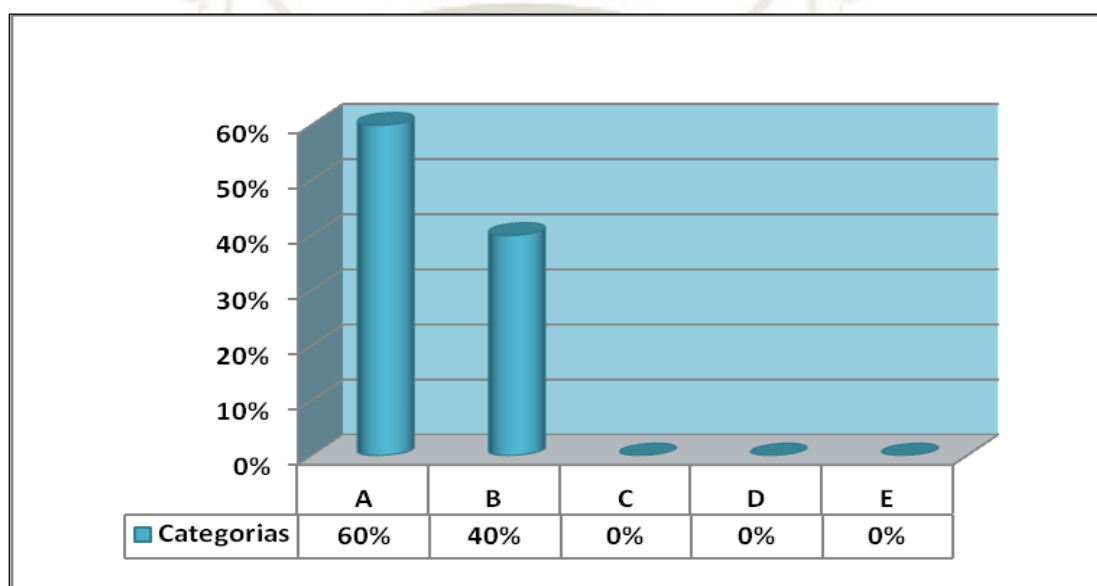
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Se identifica con los valores institucionales y actúa en coherencia con ellos?	A.- Optimo	15	60
	B.- Bueno	10	40
	C.- Regular	0	0
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Según este cuadro, existen 15 casos equivalentes al 60% que se consideran en la categoría: A-Optimo, que se identifica con los valores institucionales y actúa en coherencia con ellos, resultado que responde a la mayor frecuencia; luego, un 40% que son 10 casos, en la categoría B.-Bueno al identificarse con los valores institucionales y actuar en coherencia con ellos, para esta pregunta existe contundencia entre ambas categorías al considerar una identificación con los valores institucionales y actuar en coherencia con ellos, ambos resultados nos dan un 100%.

GRÁFICA N° 25

IDENTIFICACIÓN CON LOS VALORES INSTITUCIONALES



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 26

**PLANIFICA Y ORGANIZA SU PROPIA LABOR CUANDO ES
ENCOMENDADO**

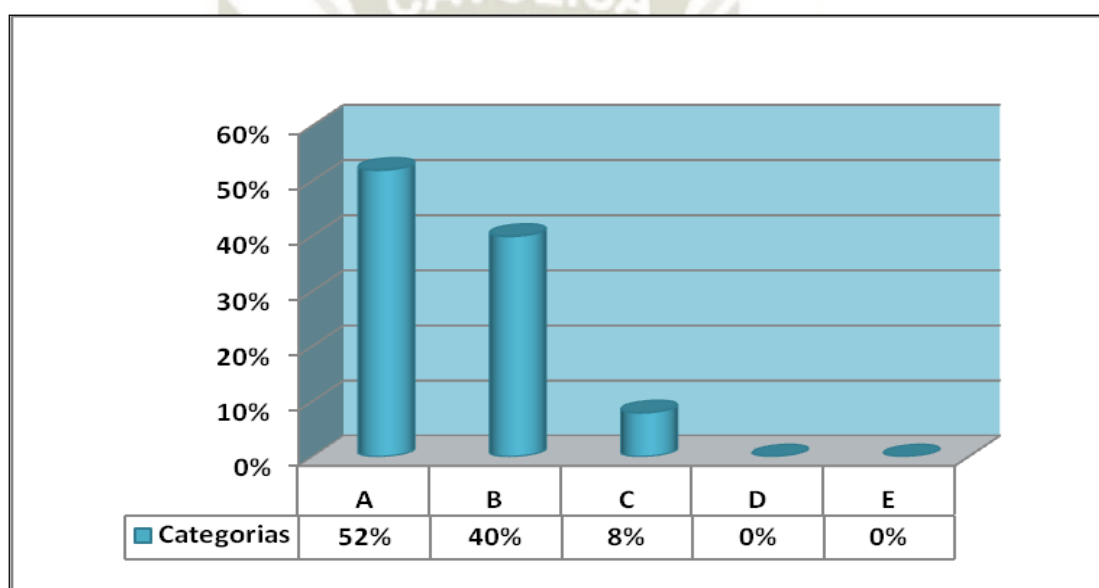
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Cuál es el nivel logrado en la planificación y organización de su labor dentro de lo encomendado por su unidad?	A.- Optimo	13	52
	B.- Bueno	10	40
	C.- Regular	2	8
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

En este caso y de acuerdo a la lectura de los resultados, existen 13 casos que equivalen a un 52% al considerar que en la categoría: A-Optimo: Que el nivel logrado en Planifica y organiza su propia labor o el de su unidad cuando es encomendado, resultado de mayor frecuencia; luego, con un 40% de 10 casos, consideran que el nivel logrado es B-Bueno; hay un 8% que son 2 casos, cuyo nivel logrado es C-Regular. En suma, en esta pregunta existe un mayor porcentaje expresado en un 92% entre las categorías A y B, al considerar que el nivel logrado al planificar y organizan su propia labor o el de su unidad cuando son encomendados es muy buena; pero también tenemos un 4% que planifica y organiza su propia labor o el de su unidad expresado en forma C-Regular.

GRÁFICA N° 26

PLANIFICA Y ORGANIZA SU PROPIA LABOR, CUANDO ES
ENCOMENDADO



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 27

MANIFIESTA INTERÉS POR APRENDER COSAS NUEVAS

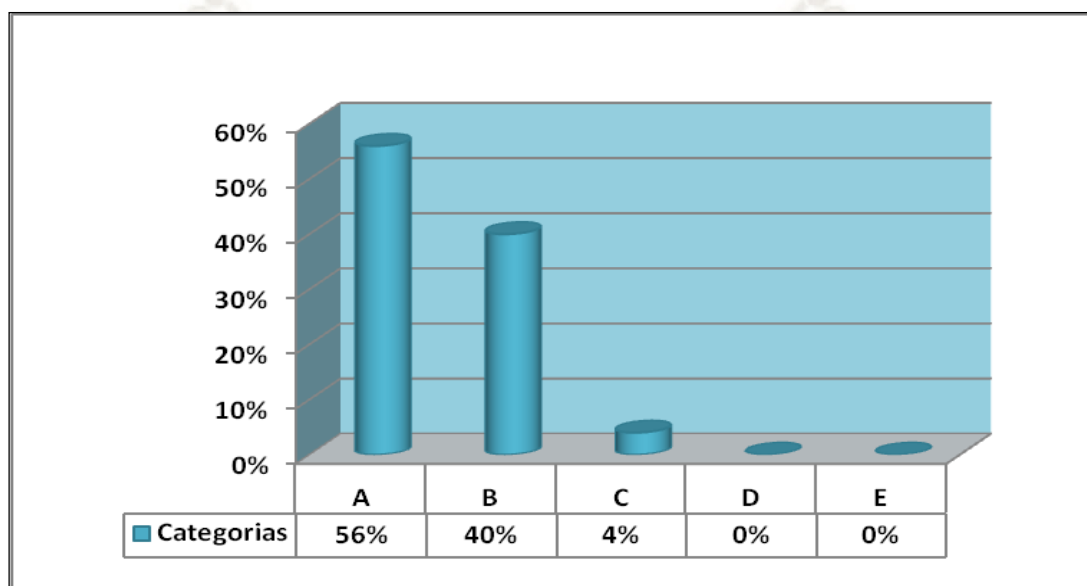
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. Manifiesta interés por aprender cosas nuevas	A.- Optimo	14	56
	B.- Bueno	10	40
	C.- Regular	1	4
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

Respecto al cuadro N°27, los resultados muestran que la mayor frecuencia está dada por 14 casos equivalentes al 56% que corresponden a la categoría: A-Optimo: Manifiesta interés por aprender cosas nuevas; luego, 10 casos con 40% considera que manifiesta sus interés en forma B-Buena; además de 1 caso con un 4%: su interés se manifiesta de forma C-Regular. Por lo tanto tenemos un 96% que si manifiestan interés por aprender cosas nuevas y un 4% su interés es moderado o C-Regular.

GRÁFICA N° 27

MANIFIESTA INTERÉS POR APRENDER COSAS NUEVAS



Fuente: RECADELIAM 2014.

5.- EN CUANTO AL LIDERAZGO

CUADRO N° 28

TRASMITE LA VISIÓN DEL NEGOCIO

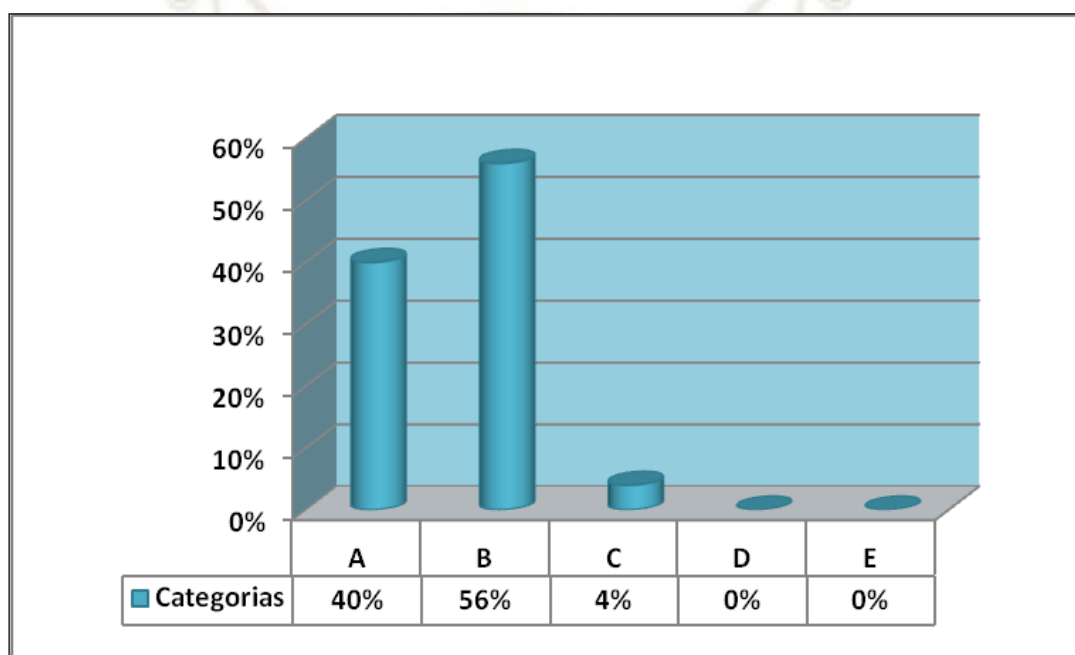
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
1. ¿Cuál es el nivel en que logra transmitir al usuario externo la visión del negocio aduanero?	A.- Optimo	10	40
	B.- Bueno	14	56
	C.- Regular	1	4
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

De acuerdo a los resultados mostrados, se observa que existen 14 casos que es el 56% de los profesionales encuestados que consideran B-Buena su transmisión de la visión de negocio, frecuencia de mayor repetición; de igual manera tenemos 10 casos, un 40% consideran que dicha transmisión es A-Óptima, y un 4% considera que la visión del negocio es C-Regular. Es decir, tenemos como resultado un 96% de encuestados que transmite la visión del negocio, como también un 4% que los transmite en forma regular.

GRÁFICA N° 28

TRASMITEN LA VISIÓN DEL NEGOCIO



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 29

DESARROLLA LA COOPERACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO

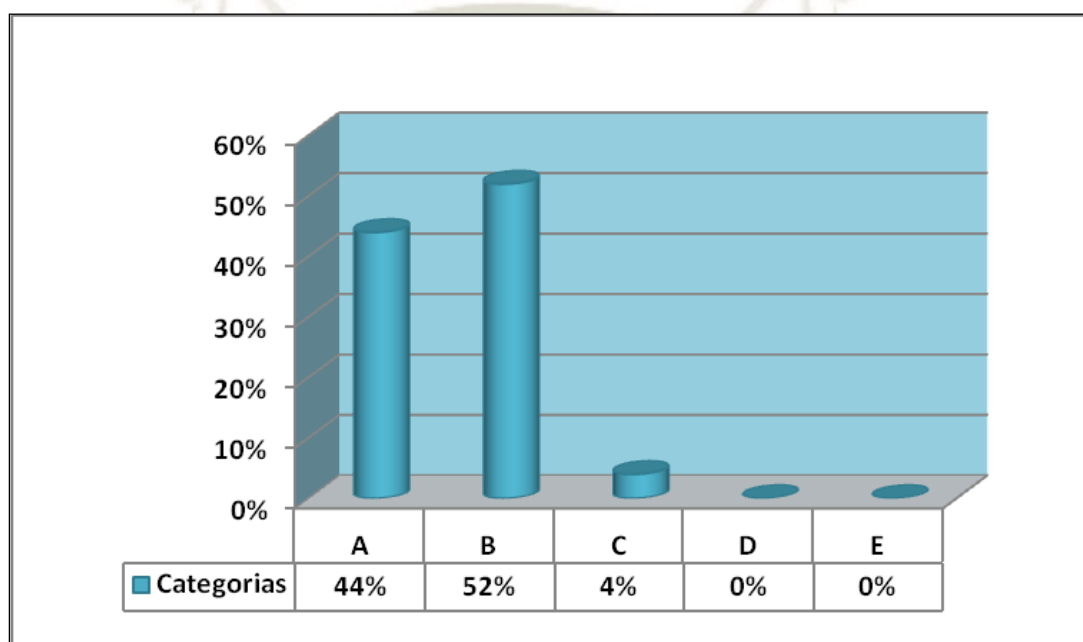
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
2. ¿Cómo percibe el nivel organizacional que tiene su institución para la cooperación y el trabajo en equipo?	A.- Optimo	11	44
	B.- Bueno	13	52
	C.- Regular	1	4
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

.De acuerdo a los resultados obtenidos en este cuadro se observa que la mayor frecuencia está dada por 13 casos que representa el 52% en la categoría: B-Bueno: Desarrolla la cooperación y el trabajo en equipo; mientras hay, con 11 casos, un 44% que desarrollan la cooperación y el trabajo en equipo de manera A-Óptima, mientras que un 4% refieren que su cooperación es C-Regular; por lo tanto podemos decir que un 96% desarrolla la institución la cooperación y el trabajo en equipo, resultado positivo para la organización.

GRÁFICA N° 29

DESARROLLA LA COOPERACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO N° 30

**LOGRA LA PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO EN SITUACIONES
DESFAVORABLES**

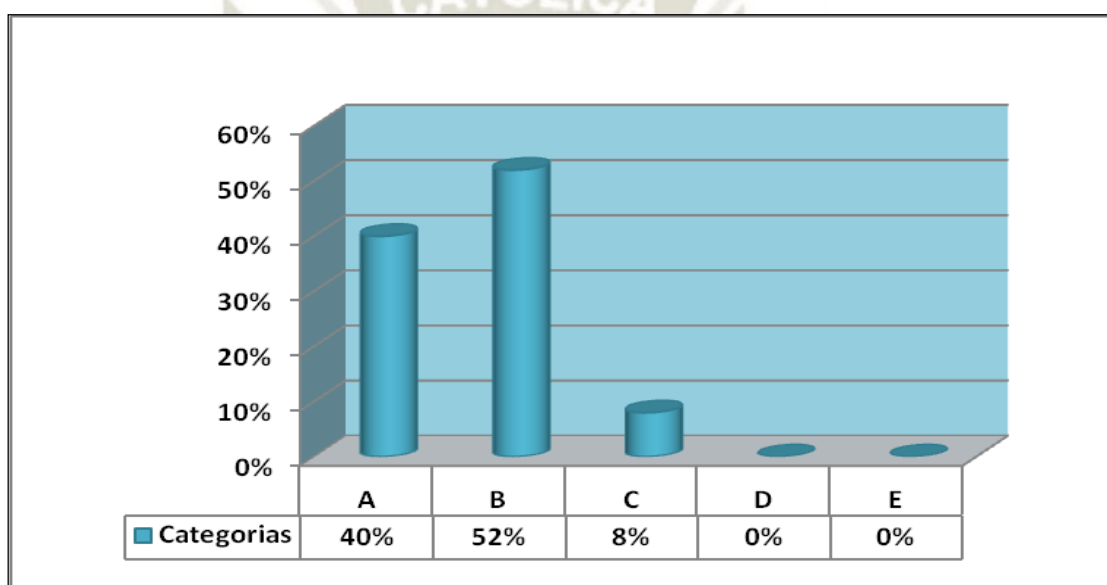
Pregunta	Categorías	Frecuencia	%
3. ¿Logra usted la participación del equipo en situaciones desfavorables y de responsabilidad?	A.- Optimo	10	40
	B.- Bueno	13	52
	C.- Regular	2	8
	D.- Tolerable	0	0
	E.- Malo	0	0
TOTAL		25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

En estos resultados podemos apreciar que existen 13 casos, manifestados en un 52% que pertenecen a la categoría: B-Bueno: Logra usted la participación del equipo en situaciones desfavorables y de responsabilidad personal, este resultado es el de mayor frecuencia; así como también tenemos 10 casos con un 40% de los profesionales encuestados que participan en equipo de las situaciones favorables y de responsabilidad personal que se presentan de manera A-Óptima mientras que el 8% su participación es de manera regular. Por lo tanto se logra una participación efectiva del 92% para esta pregunta.

GRÁFICA N° 30

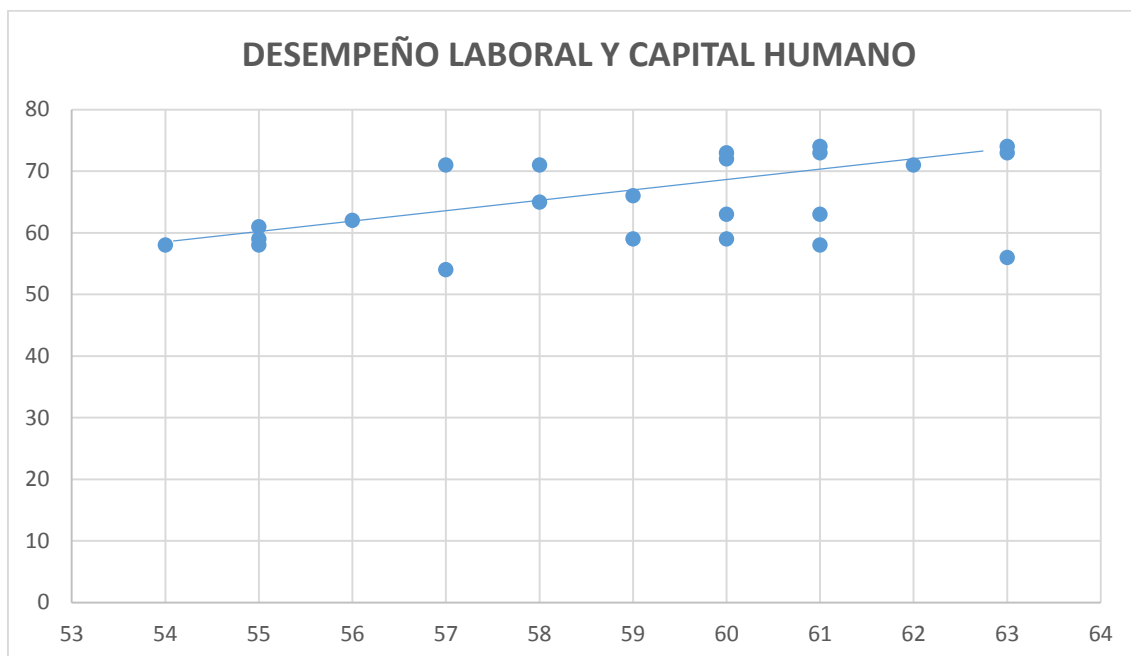
LOGRA LA PARTICIPACIÓN DEL EQUIPO EN SITUACIONES DESFAVORABLES



Fuente: RECADELIAM 2014.

CUADRO Nº 31

RELACIÓN ENTRE CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL



La dispersión que muestran los datos es mínima, corroborado por lo calculado con el coeficiente de correlación, siendo la relación de tipo directa, ya que el signo es positivo, y por el valor resultante, que es 0.750, indica que la relación es alta.

CUADRO Nº 32

**RELACIÓN ENTRE LOS PROMEDIOS DE LAS
VARIABLES DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL**

CALIFICACION	CAPITAL HUMANO		DESEMPEÑO LABORAL	
	TOTAL ENCUESTADOS	%	TOTAL ENCUESTADOS	%
OPTIMO	8	32	16	64
BUENO	17	68	9	36
TOLERABLE	-	-	-	-
TOTAL	25	100%	25	100%

Fuente: RECADELIAM 2014.

De acuerdo a esta tabla se aprecia que esta dependencia cuenta con un promedio de 32% de capital humano “óptimo” y 68% “bueno”, sin embargo el desempeño laboral es calificado en un 64% como “óptimo” y el 36% rescatable.

RESULTADOS ENCONTRADOS

La presente investigación ha buscado determinar la relación existente entre el capital humano y el desempeño laboral en los profesionales aduaneros de la Intendencia de la Aduana de Mollendo.

Al capital humano lo conceptualizamos como al conjunto de experiencias, competencias, capacidades, habilidades, conocimientos, que influyen en el desarrollo de su desempeño laboral por lo que fueron considerados como indicadores de este estudio y se expondrán los resultados más importantes con respecto a los mismos que comprenden e inciden directamente en los resultados investigados.

Según los resultados para el caso del indicador **EXPERIENCIAS**, se tiene en el Cuadro N° 1, que ante la pregunta si tiene la experiencia suficiente para desempeñar su función, el personal de Aduanas responde que el 64% cuenta con experiencia, 24% con relativa experiencia y 12% no cuenta con ella, este resultado va ligado directamente al factor de edad y tiempo de permanencia en la institución, o que tiene desempeñando una función; en consecuencia, se tiene que este resultado es como consecuencia de un conocimiento adquirido a través del tiempo y por ende que el personal con más años contestará que cuenta con más experiencia.

Pero, evaluado este resultado entre la gente joven no necesariamente es del todo cierto, en el sentido de que el sistema aduanero es automatizado y son ellos, los jóvenes quienes captan más rápido los programas y configuraciones informáticas así como el uso de la tecnología, a diferencias de las personas de mayor edad y este resultado avala en alguna manera el resultado del Cuadro N° 2, al decir que un 88% contesta que a más experiencia podría rendir más, apreciándose quizá no tanto es por los años que uno tenga, sino dependerá de las funciones y tareas que realiza y por el tiempo de permanencia que tenga en la institución, en este contexto es relevante el Cuadro N° 3, al obtener un resultado que la experiencia no es suficiente, será motivo de buscar otros factores dependiendo de la labor realizada o las solicitudes de los profesionales con respecto a capacitaciones o cursos de especialización.

Con respecto a las **COMPETENCIAS** se pudo apreciar que al resultado del Cuadro 1 los encuestados manifiestan prácticamente al 100% que estás no son individuales, respuesta que no guarda relación con la formación que uno tiene; me explico, cuando uno ingresa a laborar, ya viene con una formación independientemente del tipo de profesión, una formación externa, dependerá de esa formación individual para un

rendimiento colectivo, en consecuencia la suma de las competencias individuales, mostraran resultados colectivos, es cierto que las capacidades individuales por sí solas no proveen mucho valor al trabajo, es necesario que estas competencias individuales se conjuguen con el resto para crear competencias de grupo, es aconsejable aprovechar las individualidades y las convertimos en grupales estaremos articulando mayores beneficios con resultados positivos.

Es pertinente analizar el resultado para el Cuadro N° 5, sobre si le interesan los cambios y las ideas nuevas, cuyo resultado es 100%, que a todos les interesan, el resultado puede ser engañoso en el sentido de no contrariar a los directivos, pero no todos los cambios e ideas nuevas han traído buenos resultados o todos tienen los resultados inmediatos y esperados, sobre todo con el uso de nuevas tecnologías de uso informático, efectuar mayor coordinación y comunicación y variados factores y cultura organizacional.

Asimismo un 96% de encuestados se consideran competentes, es resultado positivo pero no guarda relación plena con la encuesta efectuada a los usuarios externos.

Sobre las **CAPACIDADES**, de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 72% se esfuerza en el trabajo, pero apoya a los demás, este resultado de gran mayoría, nos indica que el trabajo requiere de doblegar esfuerzos, ahora es pertinente analizar el origen del porque ese esfuerzo, pueden ser por responsabilidades de la organización, no se puede realizar labores técnicas o no se cuenta con la suficiente preparación, son tópicos que deben ser gestionados, el éxito obtenido por las organizaciones es la suma de todas las capacidades expresada en esfuerzo de todos sus colaboradores articulado por todas las unidades organizacionales, reafirmado con el resultado del Cuadro 8 apreciándose que las capacitaciones deben ser brindadas constantemente ya que el 96% , así lo solicita, por lo que se sugiere que se debe evaluar , mejorar la forma de gestionar un plan de capacitaciones.

Es en este escenario que se debe invertir en el capital humano dotándolos de nuevas competencias de acuerdo a las nuevas tendencias y seguir manteniendo esa capacidad manifiesta del personal aduanero demostrado con un alto porcentaje expresada en el Cuadro 9 donde se dice que el 28% es definitivamente si es capaz, esta pregunta fue afirmada en la encuesta efectuada a los usuarios de comercio exterior donde un 82% manifiesta que es su labor desarrollada esta entre optimo y bueno.

Sobre las **habilidades** significa que pueden resolver situaciones con creatividad y prontitud, demostrado en el Cuadro 10 , observándose que el 76% se esfuerza un poco, esta pregunta iba dirigido, en el sentido de que el personal aduanero en el momento de realizar o desarrollar su labor, hacia esfuerzo de índole formativo relacionada directamente con la labor que realiza, lo cual relación , con respecto a que si necesita apoyo constante, contestado en un 66% que quizá un poco, pero de todas maneras requieren de apoyo constante, debido a que el trabajo a veces se torna complejo necesitando apoyo externo y más apoyo interno, Se debe contar con apoyo externo en cuestión de capacitaciones, descentralizando las mismas y aceptando propuestas de cada aduana de acuerdo a sus propias necesidades de acuerdo a sus actividades y quehaceres cotidianos.

Así mismo con respecto a los **conocimientos**, tiene que ver con problemas complejos resueltos en el ámbito de su competencia, se aprecia que solo se resuelve situaciones de rutina, Cuadro N° 13 explicado en un 52% y un 48% un poco complejas , se explica el resultado por el manejo centralizado que tiene la institución hacia sus demás sedes mediante directivas, protocolos y procedimientos, las normas generales o normatividad están dadas y solamente queda acatarlas y no cuestionarlas salvo procedimientos desactualizados, pero pese a ello pueden planificar, ejecutar y controlar una tarea encomendada, ya que se cuenta con un resultado positivo al 80% , es positivo el resultado, existe voluntad de trabajo y se ha demostrado al obtener puestos de privilegio a nivel nacional.

En consecuencia de acuerdo a los resultado encontrados de acuerdo a los indicadores para el capital humano el resultado es positivo, se ha encontrado profesionales adecuados quienes han logrado buen performance en el trabajo aduanero; sin embargo, no es suficiente contar con una adecuada gestión del capital humano, es necesario seguir invirtiendo en este activo, seguir abonando los conocimientos adquiridos.

Respecto al desempeño laboral se tuvo los indicadores de satisfacción al cliente/usuario, labor en equipo, logros laborales, crecimiento personal y liderazgo.

Para el caso de **satisfacción al cliente/usuario**, los resultados de esa investigación señalan que está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, en el Cuadro 16 el 80% considera que la atención es buena y 20% que es regular, desde el punto de vista estadístico es resultado es positivo pero se debe apuntar hacia una óptima atención, mejorada en la orientación al usuario donde si se cuenta con un resultado óptimo y bueno en el Cuadro 17 , pero también existe un 24% de orientación regular debemos buscar oportunidades de mejora y revertir este resultado con nuevos enfoques respondiendo con creatividad y orientación evitando generar sobrecostos y resten competitividad al comercio exterior, este resultado se aprecia en el Cuadro 18 , observándose que el 68% busca nuevas formas de mejorar la atención. .

El indicador **Labor en equipo**, nos muestra que a resultados del Cuadro 19, un 76% es buena y un 24% es óptimo, la participación del personal en el trabajo en equipo, lo ideal es que fuera al revés, por lo tanto debemos considerar la actitud mostrada por el encuestado y que junto con sus compañeros aprenda ver esta forma de trabajo, despojándose de actitudes personalistas que, si bien no se aprecian, logran una adecuada labor en equipo compartiendo conocimientos.

El resultado para **Logros laborales**, las participaciones activas de los profesionales en las metas alcanzadas constituyen el más importante aporte en el logro de los objetivos mostrado con resultados positivos se explica en el cuadro N° 22, donde al 96%. La participación es muy significativa, un porcentaje alto de profesionales han generado valor y beneficio, presentando alta adaptabilidad a los cambios también un alto porcentaje, lo cual es muy positivo teniendo en cuenta el contexto en el que se desenvuelve el comercio internacional es flexible y cambiante. Estos logros producen un impacto positivo en el desempeño individual como en equipo, expresando compromiso con su institución.

Sobre el indicador **Crecimiento personal**, de acuerdo a los resultados existe la disposición plena a laborar de acuerdo a los principios institucionales en coherencia con el desarrollo personal significando que están plenamente identificados y comprometidos, es expresado en un resultado óptimo, el entorno donde se desenvuelve es muy susceptible y propenso a las coimas y situaciones de corrupción

, debido a la poca cultura tributaria que existe en el país, donde pocos pagan sus impuestos o no lo hacen, buscando formas y maneras de evadirlos o sobornar profesionales para dejar de pagar en todo o en parte, resultado positivo que pone de manifiesto que esta institución va por un buen camino.

Con respecto al indicador **Liderazgo**, en términos generales el resultado es positivo, pero las tendencias actuales es llegar al trabajo en equipo en forma óptimo y la misma debe ser un proceso natural, la parte principal de una organización o institución es el factor humano, que en este estudio lo enfocamos como el capital humano, los profesionales deben tener los principios claros y esta debe girar en torno a los objetivos institucionales o de la organización, en consecuencia la transmisión de la visión del negocio debe ser clara y compartida, que debe existir puntos de coincidencia entre lo personal y lo institucional, esta coincidencia se refleja en el resultado sumando ambos indicadores es aceptable, se cuenta para el Cuadro N° 28, que el 96%, transmite la visión del negocio o sabe lo que quiere la empresa, ya que al trabajar en equipo es fomentar el espíritu de colaboración, promueve el intercambio entre grupos de trabajo y se encuentran nuevos líderes y el resultado así lo demuestra ya que encontramos trabajo en equipo y liderazgo con una participación de los profesionales al 92% reflejado en el Cuadro N° .30

CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos y la hipótesis planteada se pudo concluir lo siguiente:

PRIMERA

Las características que presenta el capital humano expresada en los profesionales aduaneros de la Intendencia de Aduana de Mollendo es de buen nivel de conocimientos debido a su formación y capacitación obtenida, considerándose como capaz, llegándose a comprobar que cuenta con la calidad adecuada con predisposición a crecer y hacer crecer a su institución con tendencias a seguir mejorando significando una cualidad de competente y que por lo tanto actúa como un recurso calificado al contar con los conocimientos que aporte valor y es capaz de valerse por sí mismo.

SEGUNDA.

Examinado el desempeño laboral en el presente estudio se encuentra que es contributivo, existiendo participación plena de los profesionales aduaneros orientadas al desarrollo y orientación de los objetivos lo que explica la obtención de índices de buena recaudación y atención aduanera, convirtiéndose en la tercera Aduana a nivel nacional.

TERCERA

Los resultados demuestran que existe una relación estrecha entre el capital humano y el desempeño laboral entre los profesionales aduaneros de la Intendencia de Aduana de Mollendo, puesto en base a los resultados encontrados, la influencia del capital humano se relaciona directa y positivamente con el desempeño laboral.

SUGERENCIAS

PRIMERA

La Intendencia de Aduana de Mollendo debe proveer capacitación y aprendizaje continuo, capitalizando al colaborador a través de objetivos e indicadores direccionados a planes y programas institucionales; asimismo, debe constituirse en instrumento de gestión de acuerdo al manejo y formación que produzcan competitividad, es necesaria la capacitación externa permanente en cada profesional, de acuerdo a las solicitudes de quienes tienen trato directo con los operadores de comercio exterior. No basta con el desarrollo de programas de capacitación institucional, hay que cultivar las relaciones interpersonales incluyendo programas donde se promueva la iniciativa, influencia y negociación, autonomía, autoestima, manejo de crisis. Todo esto con orientación a los resultados buscando: objetividad y calidad en su análisis tanto para el cliente interno como para el externo.

SEGUNDA

A fin de evitar los altos costos en capacitaciones, aprendizaje o formaciones, se hace necesario incrementar la sinergia entre educación superior y el empresariado, mediante convenios u otras alianzas con las universidades o centros superiores para preparar profesionales de acuerdo a las ventajas competitivas de cada región, proporcionándoles las herramientas necesarias de integración a las organizaciones, que signifiquen menos tiempo y dinero en prepararlos para los fines productivos.

TERCERA

Se hace pertinente que al momento de seleccionar el personal aduanero, se contraten profesionales con conocimientos de campo, porque el trabajo de aforo y avalúo con el reconocimiento de mercancía física, requiere de información previa, así como contar con profesionales de formación técnica.

CUARTA

Se debe contar con un número mínimo de indicadores que nos garanticen el poder contar con información constante, real y precisa que permitan evaluar el grado de cumplimiento y avance de los mismos, pero no solo estos pueden ser numéricos o financieros; pueden ser: medidas, hechos, opiniones y percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

PROPUESTA DE MEJORAS

Para que exista una relación óptima entre el capital humano y el desempeño laboral se propone un PLAN DE CAPACITACION DEL PROFESIONAL ADUANERO, que debe convertirse en una herramienta de gestión; un plan de desarrollo que marque un cambio positivo en esta dependencia, donde las capacitaciones actuales no solo sean concebidas como vías de entrenamiento o instrucción. Hay que superar a estos, acercarnos e identificarlos como un tema de educación permanente. Propiciar un programa de formación, en base al diagnóstico de necesidades por Aduana, mediante indicadores reales como por ejemplo, dependiendo del tipo de producto de exportación o de importación de cada Aduana, debiendo manejarse como un ente independiente que planifica de acuerdo a su realidad.

Esta capacitación se debe implementar como un plan de gestión, siendo anual, es decir, las propuestas deben tener periodicidad anual, pero ejecutados o dictados mensualmente debiendo concebirse de acuerdo a las necesidades de cada institución por ejemplo en la Aduana de Puno, no necesita capacitarse en los mismos temas que la Aduana de Mollendo.

Formándose un Comité integrado por representantes de cada jefatura, debiendo estar a cargo de un responsable presidente, esta encargatura debe ser asignada a un jefe de una de las áreas, esta Administración tiene 03 direcciones o jefaturas, La oficina de Oficiales de Aduana, la más numerosa, seguido del órgano técnico rector, técnica Aduanera y la de recaudación propiamente dicha, la responsabilidad debe tener un carácter de periodicidad anual, este año empezamos por oficiales de Aduana, luego técnica Aduanera y Recaudación, siendo rotativo. Este Comité es RESPONSABLE de aprobar un plan de capacitación durante los primeros 15 días del último mes del año, remitirlo a la alta dirección sustentando el plan aprobado empezar a dictarlo al final de cada mes del año. El presidente o encargado remitirá a fin de año o cuando sea necesario un informe de evaluación conforme a los logros obtenidos, modificaciones al plan o deficiencias del programa, debiendo desarrollarse como un proceso, mediante un diagnóstico de las competencias necesarias o necesidades de capacitación alineados a los planes y objetivos estratégicos de la organización y que provea una respuesta de formación Integral, permanente y coherente, parte indispensable del proceso de planificación estratégica de la organización.

Estos aspectos se trabajaran con acierto por parte del Comité empezando con planes formativos, programas de fortalecimiento, actualizaciones en materias propias del negocio hasta la elaboración de planes de preparación individual, este comité debe estar lo suficientemente empoderado para hacer contrataciones de personal especializado sea técnico y legal, el alquiler de locales, material logístico, desplazamiento del personal a capacitarse y otros que convengan a la capacitación.

DISEÑO DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN



La planificación adecuada del componente humano requiere una política de capacitación permanente del personal. Tomaremos como base de periodicidad anual, los jefes deben hacer un cuadro de necesidades y ser los primeros interesados en su propia capacitación y responsables de capacitar a sus subordinados, debiendo estimular y motivar a los colaboradores a que se preparen constantemente para esta a la altura de los nuevos cambios y flexibilidad del comercio exterior.

En relación con la capacitación deben tenerse en cuenta:

- **La participación total:** Identificación de las necesidades específicas de capacitación, la identificación de las alternativas para satisfacer las necesidades específicas de entrenamiento precisadas por cada trabajador y su jefe inmediato.
 - **La rentabilidad:** Lo gastado para entrenamiento y desarrollo debe producir mejoras en el desempeño individual, calidad, productividad y servicios que representen más que lo erogado.
 - **La instrumentación:** En los programas de capacitación se deben impartir cursos efectivos de entrenamiento, validados por su utilidad dictado por instructores competentes para optimizar tiempo, costos y resultados de la capacitación deben expresarse en certificados. Al final de cada curso debe entregarse una certificación de acuerdo a una evaluación final que establezca puntajes mínimos de aprobación.
1. **Costos-Factibilidad:** Tenemos 2 posibilidades:

La primera contamos con un Instituto de Administración Tributaria-IATA, que dicta cursos presenciales a operadores de comercio exterior y público en general, cursos de manera virtual al personal de la institución, aprovechar esta plataforma virtual, la cual se encuentra adecuadamente desarrollada y masificar esta experiencia.

La segunda, asumidos por la Institución con capacitadores externos, para lo cual el comité debe contar con proformas y estructura de costos, efectuar coordinaciones con Lima para incluir en el presupuesto anual como capacitaciones, se debe procurar que ingrese al rubro presupuestario por capacitación por cada aduana, *Esta capacitación externa debe ser asumida íntegramente por la Institución.*

Si bien es cierto, las capacitaciones pueden darse en cualquier momento y depende muchas veces de la organización, como también parece ser un tema personal que depende de factores externos e internos, se debe generar compromiso, de generar cambios, el ser humano es capaz de experimentar deseo de crecer, evolucionar, desarrollar; para sentir que avanza. Pero para que éste proceso produzca los resultados esperados, el compromiso debe ser recíproco con la organización, con el empleado y a la vez, el compromiso del empleado consigo mismo y medibles en el tiempo la preparación del personal debe ser coherente y en correspondencia a determinadas necesidades que van desde lo individual hasta la social, pasando por un contexto organizacional; tiene un carácter procesal, responde a métodos adecuados, programas elaborados, definidos y diferentes en correspondencia con las necesidades.

PLAN DE CAPACITACION ANUAL. De acuerdo al plan aprobado por el comité, que consta de 12 capacitaciones mensuales a llevarse a cabo el último o dos días últimos de cada mes dependiendo del tipo de curso a implementar.

Cursos aprobados por el comité:

Enero	: Tráfico ilícito de mercancías-TIM
Febrero	: Importaciones y exportaciones para mercancías restringidas.
Marzo	: Curso empresarial en ofimática empresarial y comercio exterior.
Abril	: Operadores de comercio exterior autorizados: Ventajas y desventajas
Mayo	: Inteligencia Aduanera
Junio	: Cobranza Coactiva
Julio	: Intervención, Transporte y Manejo de sustancias peligrosas.
Agosto	: Ley General de Aduanas
Setiembre	: Ley de Delitos Aduaneros
Octubre	: Nuevo Código procesal Penal
Noviembre	: Curso especializado en telas, tejidos y materiales de urdimbre
Diciembre	: Manejo de técnicas operativas en intervenciones anticontrabando

A continuación desarrollamos el esquema como serán las capacitaciones en base a la primera propuesta de capacitación de los aprobados por el comité correspondiente al plan anual 2015:

PROPUESTA

CAPACITACION EN TIM-TRÁFICO ILÍCITO DE MERCANCÍAS

- 1.- **TIPO DE PROGRAMA:** Formación
- 2.- **ALCANCE:** Personal de Especialistas, Oficiales y Técnicos en Aduanas
- 3.- **DURACION:** 2 Días = 14 Horas académicas
- 3.- **FINALIDAD:** La presente capacitación tiene como finalidad que el personal de Aduanas se adiestren en temas de TIM, adquiriendo los conocimientos básicos, necesarios y pertinentes para un mejor desenvolvimiento en sus quehaceres y funciones diarias.
- 4.- **OBJETIVOS:**
 - Conocer las diversas modalidades de tráfico ilícito de drogas y su importancia de combatirlo desde la perspectiva del control aduanero.
 - Conocer, evaluar, discutir nuestros límites en el ejercicio de las facultades otorgadas como Administración aduanera en la lucha contra las drogas.
 - Conocer la Ley Penal sobre drogas, alcances y facultad sancionadora y punitiva
 - Proponer nuevas formas de combatir el tráfico ilícito de drogas, modificaciones en el código penal vigente.
- 5.- **RESPONSABLES:** El Comité de Capacitación en coordinación con la Intendencia de Aduana de Mollendo y el Instituto Tributario y Aduanero de la SUNAT.
- 6.- **DESARROLLO:** El curso será presencial a llevarse a cabo en el auditorio de la Intendencia de la Aduana de Mollendo, será apoyado con videos explicativos y otros que proponga el profesor, cada colaborador tendrá que dar un examen, obteniendo una nota aprobatoria de 13, en caso de ser desaprobado, tendrá otra segunda oportunidad cuando se vuelva a dictar nuevamente el curso y acceder a una certificación.
- 7.- **METODOLOGIA:** Durante las clases se pondrá énfasis en las diversas modalidades, visita al puerto TISUR, orientación in situ sobre los tipos de contenedores como práctica de orientación en búsqueda con casos prácticos ocurridos y lo que puede suceder en la vida real.
- 8.- **FACTIBILIDAD:** El curso formara parte de la capacitación anual planteada por el comité, aprobada por la SUNAT, que tendrá presupuesto aprobado, profesores designados o propuestos por el comité o el Instituto Tributario y Aduanero.
- 9.- **EVALUACION:** La nota final del curso será el resultado ponderado de la calificación durante el desarrollo de la clase: Como conocimiento del tema, capacidad de análisis de casos y el examen propiamente dicho.
- 10.- **COSTO.** El costo es de S/ 4200. Soles y será asumido íntegramente por la Institución.

A continuación el esquema del curso a dictarse:

TEMA DIA 1	DESARROLLO	TIEMPO
Las Drogas en el Perú	Definición de tipo de drogas, historia.	8.30 a 10.00
	INTERMEDIO	10.00 a 10.15
Modalidades de tráfico ilícito de drogas	Tráfico terrestre, marítimo, aéreo y la introducción de drogas dentro del organismo.	10.15 a 12.30
	ALMUERZO	12.30 a 13.45
Situación del combate contra el tráfico ilícito de drogas en el país	Estadísticas, cultivos alternativos, insumos químicos fiscalizados, redes de inteligencia, endurecimiento de las penas punitivas	14.00 a 15.30
Lavado de activos	Creación de la Unidad de inteligencia financiera	15.30 a 17.00
DIA 2		
La lucha internacional de otros países contra las drogas	Que están haciendo los demás países para luchar contra el tráfico ilícito de drogas, experiencias	8.30 a 10.00
	INTERMEDIO	10.00 a 10.15
Ley Penal contra las drogas	Comentar, analizar, el marco normativo de esta ley y la facultad sancionadora del estado y el rol de la Administración Aduanera,	10.15 12.30
	ALMUERZO	12.30 a 13.45
Estrategias, propuestas, gestión e innovación tecnológica en materia de lucha contra las drogas	Conocer que está haciendo la administración tributaria para combatir el tráfico ilícito de drogas dentro de un marco de innovación tecnológica.	14.00 a 15.30
Foro de discusión, preguntas, experiencias	Desarrollo , explicación, casos resueltos y otros con la finalidad de absolver, preguntas , dudas u otros que puedan generarse dentro del curso	15.30 a 16.00
Examen	Sera presencial constará de 20 preguntas 18 sobre teoría y 02 sobre casos prácticos, el profesor elaborara el examen de acuerdo a su criterio con respecto al tipo de preguntas.	16.00 a 17.00

Para obtener el certificado se requiere la nota aprobatoria de 13 y se otorgará el certificado, el cual automáticamente formara parte de su archivo personal

CONTRATACION

TÉRMINOS DE REFERENCIA DEL SERVICIO

1. ENTIDAD:

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria - SUNAT
Intendencia de Aduana de Mollendo - Arequipa

2. REQUISITOS MÍNIMOS:

- Contar con experiencia en gestión en la materia requerida y/o con la experiencia en la Actividad requerida.
- No estar inhabilitado para ejercer función pública por decisión administrativa firme o Sentencia judicial con calidad de cosa juzgada.

3. REQUISITOS ADICIONALES:

- Los que establezca la entidad.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

- El Tráfico ilícito de drogas
 - Metas y/o logros ligados al servicio y la función a desempeñar
 - Que el personal obtenga conocimientos fundamentales sobre la temática penal, modalidades y combatir el tráfico ilícito de drogas
- Otros que solicite al Funcionario a quien reporta (desarrollar).

5. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Lo que dure el curso a dictarse siendo de 14 horas en dos días de 07 horas académicas.

6. PROPUESTA DE HONORARIOS

Trescientos soles y 00/100 Nuevos Soles (S/.300.00 x hora).

7. CARGO:

Experto en temas de lucha contra las drogas

CONFORMIDAD DEL SERVICIO:

La firma de conformidad fue dada por el Jefe de la Oficina de Oficiales de Aduana

Mollendo,... de... de 20...

Firma y sello del Titular del sector

MODELO DE DECLARACION JURADA A FIRMAR AL ESTABLECER EL CONTRATO

DECLARACIÓN JURADA

Yo,, con DNI N°, con RUC N°, domiciliado en, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. No tener un contrato a tiempo completo o parcial o por resultados, vigentes a la fecha, cuya ejecución se superponga en el tiempo con el nuevo contrato.
2. No ser pensionista de alguna Entidad del Estado o Fuerzas Armadas o Policiales. De ser pensionista deberá solicitar suspensión del pago de su pensión, mientras dure el periodo de contratación
3. No tener vínculo laboral alguno con ninguna Entidad del Estado u Empresas del Estado con accionariado privado o con potestades públicas. De tener vínculo laboral deberá acreditarse la suspensión del mismo mientras dure el periodo de contratación.
4. No haber sido condenado por delitos sancionados con penas privativas de la libertad, o encontrarme sentenciado y/o inhabilitado.
5. No ser padre, madre, hijo, hija, hermano ni hermana del Titular de la Entidad ni por el funcionario designado por este ni tener algún parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, con el funcionario que goce de la facultad para efectuar la contratación de profesionales o que tenga injerencia directa o indirecta con el proceso de selección, de ser el caso, al momento de la contratación.
6. No tener impedimento alguno para recibir mis honorarios mediante depósito en cuenta bancaria.
7. No tener deudas por concepto de alimentos, ya sea por obligaciones alimentarias establecidas en sentencias o ejecutorias, o acuerdo conciliatorio con calidad de cosa juzgada, así como tampoco mantener adeudos por pensiones alimentarias devengadas sobre alimentos, que ameriten la inscripción del suscrito en el Registro de Deudores Alimentarios creado por Ley N° 28970.
8. No estar incurso dentro de las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en el Decreto Supremo N° 019-2002-PCM.
9. No encontrarme bajo ninguna otra causal de prohibición o inhabilitación para contratar con el Estado.

Asimismo, declaro estar informado que los fondos para el pago de mis honorarios profesionales contratados a través del Fondo de Apoyo Gerencial al Sector Público, provienen del Tesoro Público.

Declaración que formulo a los... Días del mes de... de 20...

Nombres y apellidos

D.N.I. N°

Nota: En caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado, la entidad procederá conforme a lo señalado en el numeral 32.3 del artículo 32° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALLES MARTHA ALICIA. Dirección Estratégica de Recursos Humanos-Gestión por Competencias. Ediciones Granica, Buenos Aires .2010
2. ALLES MARTHA ALICIA. Nuevo enfoque Diccionario de Competencias–TOMO I La Trilogía-Las 60 competencias más utilizadas. Ediciones Granica. Buenos Aires.2012.
3. ALLES MARTHA ALICIA. Nuevo enfoque Diccionario de Competencias–TOMO 2LaTrilogía- 1,500 Comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas. Ediciones Granica. Buenos Aires.2012.
4. ALLES MARTHA ALICIA. Nuevo enfoque Diccionario de Competencias–TOMO 3 La Trilogía- Las preguntas para evaluar las competencias más utilizadas. Ediciones Granica. Buenos Aires.2013.
5. ANALISIS DE LOS INDICADORES ECONOMICOS. Colección FINANZAS Y NEGOCIOSTheeconomist 2008, Edición en español.
6. BLANCHARD KEN, RANDOLPH ALAN, GRAZIER PETER. Trabajo en Equipo – GoTeam Ediciones Deusto. Colombia 2006.
7. CHIAVENATO IDALBERTO. Introducción a la Teoría General de la Administración. Octava Edición Editorial Mc Graw Hill. México 2012.
8. CHIAVENATO IDALBERTO. Gestión del Talento Humano.4ta Edición, editorial Mc Graw Hill. Mexico.2009.
9. CHIAVENATO IDALBERTO. Administración de Recursos Humanos-El capital humano de las organizaciones.NovenaEditorial Mc Graw Hill. Mexico.2009
10. COMO DISEÑAR UN PLAN DE NEGOCIOS. Graham Friend y Stefan Zehle
11. DAVENPORT THOMAS O. Capital Humano- Creando ventajas competitivas a través de las personas Ediciones Deusto. Colombia 2006.
12. FISCHMAN DAVID & LENNIA MATOS. MOTIVACION 360º
13. FRIEND GRAHAM Y STEFAN ZEHLE. Como diseñar un plan de Negocios. Colección Finanzas y negocios– TheEconomist. Buenos Aires 2008.
14. GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS-2009-Gobierno de España-Ministerio de la Presidencia-AEVAL
15. MERIN CANO, VINDEL Y MIGUEL TOVAL: Instrumento de evaluación del rendimiento laboral. 1995.
16. PETERS TOM. Gestionar con imaginación. Ediciones Deusto 2006
17. PORTER MICHAEL E. Estrategia Competitiva –Técnicas para el Análisis de los sectores industriales de la competencia. Editorial Continental Mexico-1995

18. RAPPAPORT. A. LA CREACION DEL VALOR PARA EL ACCIONISTA. Una guía para inversores y directivos Ediciones Deusto 2006. Líderes del Management-Finanzas
19. Revista Tributaria AELE Julio 2003. Administración Tributaria SUNAT y ADUANAS: Una fusión que beneficia al país. Entrevista a Beatriz Merino Lucero-Superintendente de SUNAT de ese entonces.
20. SUNAT Cuadernos Investigaciones. Administración Tributaria I,1ra. Edición. Editorial IATA Lima -Callao 2012.
21. SUNAT Cuadernos Investigaciones. Administración Tributaria II ,1ra. Edición. Editorial IATA Lima -Callao 2012.
22. SUNAT Cuadernos Investigaciones. Administración Tributaria III,1ra. Edición. Editorial IATA Lima -Callao 2012.
23. SUNAT Cuadernos Investigaciones. Fiscalización Tributaria y Aduanera I ,1ra. Edición. Editorial IATA Lima -Callao 2012.
24. SUNAT Cuadernos Investigaciones. Fiscalización Tributaria y Aduanera II ,1ra. Edición. Editorial IATA Lima -Callao 2012.
25. SUNAT. Procedimientos Aduaneros y Tributarios de la SUNAT. 1ra. Edición. Editorial IATA Lima -Callao 2012.
26. Enfoques para la medición del impacto de la gestión del capital humano en los resultados del negocio. José Luis Torres Ordoñez. Revista Pensamiento y gestión. Universidad del Norte Colombia. 2005.
27. Medición del capital Humano por García Lozano Josefina, Gómez García Luis. Dpto de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad Católica San Antonio de Murcia. España. 2005

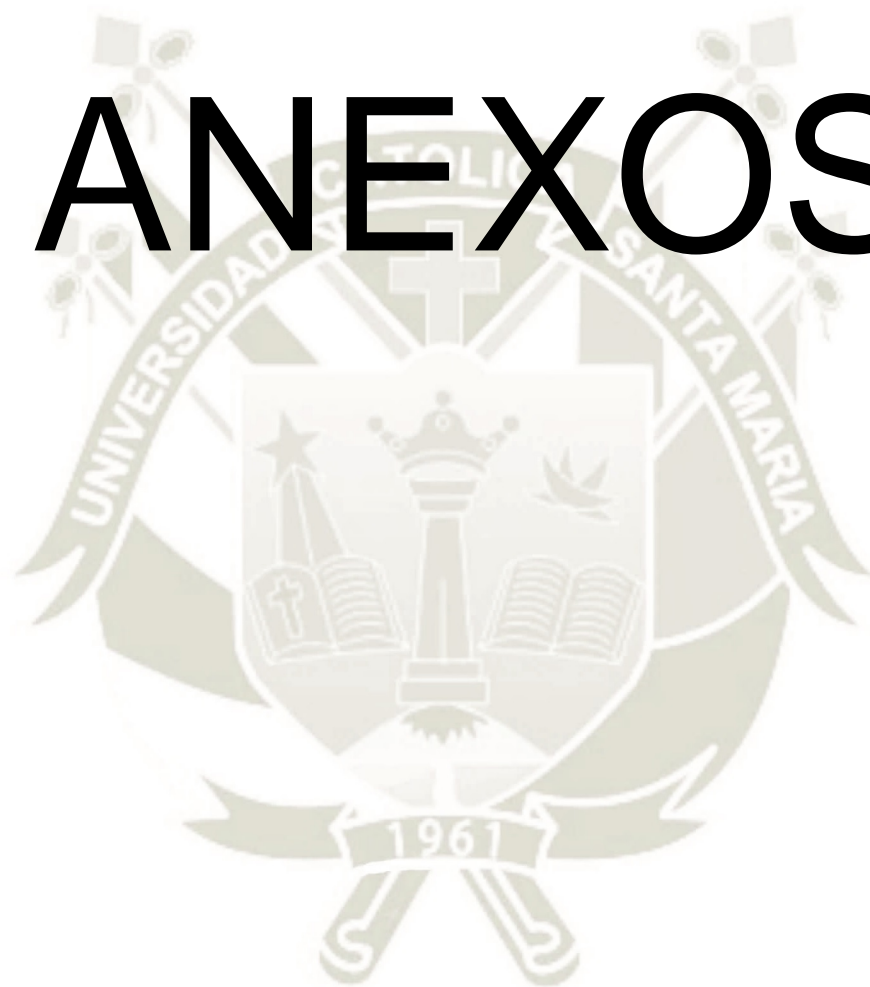
TESIS

1. RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y PERFIL DE PERSONALIDAD DE CONDUCTORES DE AUTOBUSES EN UNA EMPRESA MEXICANA DE TRANSPORTE PÚBLICO por Adriana Puente Garibay(UNAM - 2013).
2. CAPITAL HUMANO COMO FACTOR DE PRODUCTIVIDAD EN MÉXICO 1990-2000 por Víctor Manuel Zamudio Carrillo UNAM -2011
3. GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑOS LABORALES EN LAS MUNICIPALIDADES DE AYACUCHO) Alain Quintanilla Arce– Ayacucho 2010.
4. RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO, Arequipa 2013. Medina Medina , Paola Erika

INFORMATOGRAFÍA

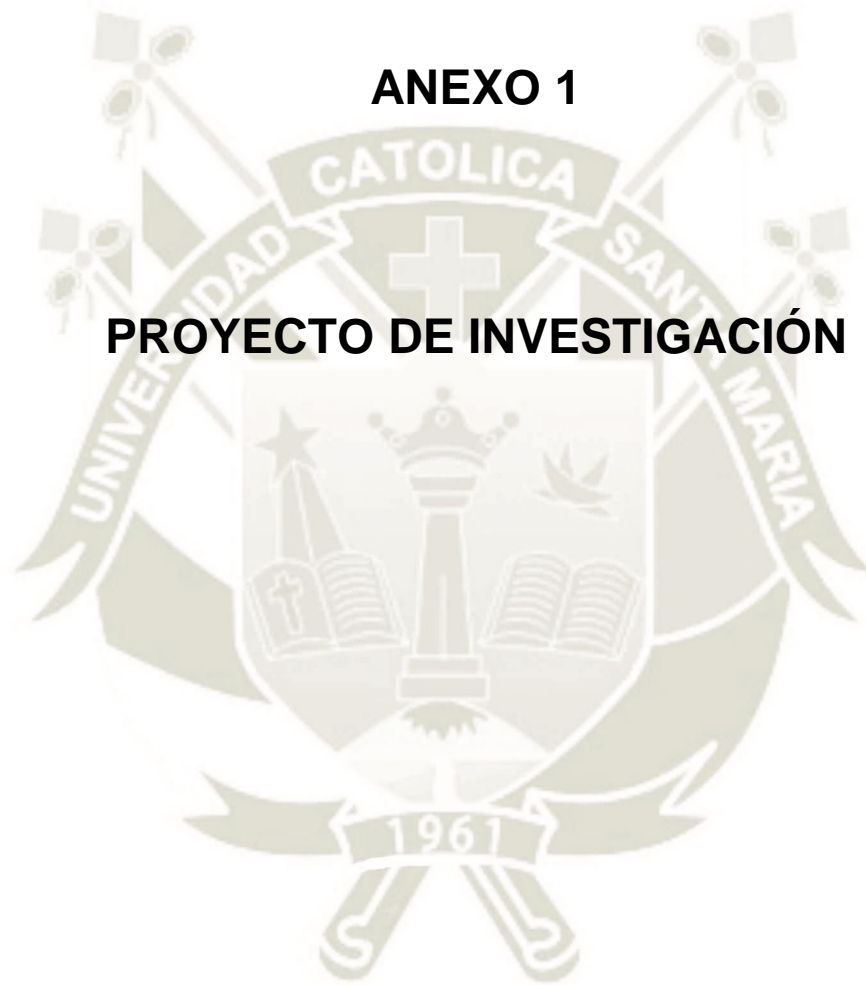
1. www.mef.gob.pe
2. www.sunat.gob.pe
3. <http://www.oitcinterfor.org/>
4. CINTERFOR-Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación profesional
5. www.comexperu.org.pe
6. www.wto.org. Organización Organización Mundial de Comercio
7. es.slideshare.net/cmassuh/alpha-de-cronbach

ANEXOS



ANEXO 1

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



RELACIÓN ENTRE EL CAPITAL HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS PROFESIONALES ADUANEROS EN LA INTENDENCIA DE ADUANA DE MOLLENDO, AREQUIPA, 2014

Proyecto de Tesis presentado por el bachiller:

JOSE WAGNER LINAREZ AMACIFUEN

*para optar el Grado Académico de
Magister en GESTIÓN PÚBLICA.*

AREQUIPA-2014

I.- PREÁMBULO

El comercio internacional se caracteriza por ser ágil, fluido y cambiante, la globalización ha traído cambios y los países deben ajustarse a los mismos, en este contexto las instituciones públicas, organizaciones privadas y sus diferentes sectores productivos deben adaptarse, redefinirse a estos nuevos entornos.

Las Administraciones Tributarias y Aduaneras, no son ajenas a estos cambios, si bien su razón de ser, es captar y dotar de los recursos necesarios para que el Estado cumpla sus objetivos, como organización debe mantener y desarrollar un sistema, no solo basada en la tecnología, la información, infraestructura, sino en el personal capaz de realizar estas tareas, ese recurso humano que se denomina actualmente **Capital Humano**.

En ese sentido las Administraciones Aduaneras cumplen un papel importante, deben contar con profesionales adecuados, competentes y adiestrados que adapten sus habilidades y conocimientos a las nuevas competencias que le son requeridas para desarrollar sus potencialidades acorde con las necesidades de la institución, pero compatibilizado a sus expectativas, relacionando sus capacidades laborales innatas y aprendidas, este capital humano se convierte en un eje dinamizador que evaluado con su desempeño laboral impulsan las organizaciones hacia un futuro de éxito.

La Aduana de Mollendo es una Aduana pequeña territorialmente respecto a las demás restantes aduanas del país, mencionamos la Aduana Marítima del Callao(IAMC) y la Aduana Área del Callao(AAC), sin embargo es la tercera a nivel nacional en recaudación y por lograr eficacia en la lucha contra el contrabando, actividades ilícitas a nivel nacional, que hacen daño nuestra economía nacional , razón que me impulso hacer este estudio, una institución pequeña pero que alcanza logros y resultados económicos importantes, buscar entender su cultura organizacional, sus colaboradores, como se gestiona este capital humano y repercusiones en su desempeño laboral orientados a generar valor y desarrollo del país.

II.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.- Problema de investigación:

1.1 Enunciado del problema

“Relación entre el capital humano y el desempeño laboral en los profesionales aduaneros de la Intendencia de Aduana de Mollendo, Arequipa 2014”.

1.2 Descripción del problema

La institución en estudio, pertenece al ámbito estatal, se encuentra en la provincia de Islay, departamento de Arequipa, se denomina: Intendencia de Aduana de Mollendo, conformada por 03 oficinas técnicas y 02 de apoyo, asuntos legales y soporte administrativo, se ha convertido en la tercera aduana a nivel nacional en recaudación de impuestos y lucha contra el contrabando.

En tal sentido más allá de los números nos corresponde interpretar la filosofía del manejo del recurso humano que lo denominamos capital humano en relación con rendimiento laboral mediante su evaluación del desempeño.

1.2.1 Campo, Área y línea de acción

- a. Campo : Ciencias Sociales
- b. Área : Gestión Pública
- c. Línea : Administración Tributaria Aduanera

1.2.2 Análisis de variables

Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
CAPITAL HUMANO (Interrelación de conocimientos habilidades y experiencia) VARIABLE UNO	EXPERIENCIA(Conocimiento adquirida y logrado en el tiempo sobre determinada especialidad)	-Experiencia laboral -Autodesarrollo -Competitividad
	COMPETENCIAS (Capacidad para cooperar y brindar soporte a las personas de su entorno lo soliciten o no)	- Comportamiento observable -Aptitudes -Características personales
	CAPACIDADES(Proceso de aprendizaje mediante el cual los participantes adquieren competencias y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos)	-Entrenamiento experto -Planes de carrera -Capacidades adquiridas
	HABILIDADES (Capacidad innata o aprendida de transformar un conocimiento en un hacer)	-Habilidades técnicas -Habilidades humanas -Habilidades conceptuales
	CONOCIMIENTOS (Conjunto de saberes ordenados sobre una materia específica o generales que se requiere para el ejercicio de una función)	-Conocimientos Técnicos -Competencias laborales. - Creatividad
DESEMPEÑO LABORAL (Función que desempeña el individuo en virtud de sus características o de conocimientos técnicos en las tareas asignadas) VARIABLE DOS	Satisfacción del usuario	-Tiempo total en atención de despachos aduaneros -Orientación al cliente -Indicadores de recaudación
	Labor en equipo	-Clima laboral -Productividad -Objetivos grupales
	Crecimiento personal	-Valores institucionales -Desempeño en el puesto -Relaciones laborales
	Logros laborales	- Orientación a resultados -Administración de recursos asignados -Aporte en objetivos institucionales
	Liderazgo	-Propicio de Comunicación adecuada -Responsabilidad -Colaboración

1.2.3 Interrogantes básicas

1. ¿Cuáles son las características que presenta el capital humano de la intendencia de Aduana de Mollendo?
2. ¿Cómo es el desempeño laboral de los profesionales de la Intendencia de Aduana de Mollendo?
3. ¿Existe relación entre el capital humano y el desempeño laboral en los profesionales aduaneros de la intendencia de Aduana de Mollendo?

1.2.4 Tipo de investigación

- Por el objetivo: Aplicada
- Por el enfoque: Especializada
- Por la perspectiva temporal: Coyuntural
- Por las fuentes de información: De campo

1.2.5 Nivel de Investigación

Se trata de una investigación descriptiva que analizará la relación en función de 02 variables: el capital humano y el desempeño laboral de los profesionales aduaneros de la Intendencia de Mollendo.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El capital humano llamado así porque se constituye en un instrumento de valor que nos permite visualizar con mayor acercamiento el nivel de desarrollo humano, profesional y por ende laboral de los integrantes de una organización. Es en ese contexto que se busca explicar el crecimiento y el logro de los objetivos de los integrantes de la Aduana de Mollendo, teniendo en cuenta los pocos recursos humanos e infraestructura con que contaban, logrando posicionarse como una de las mejores dependencias aduaneras a nivel país.

Por otro lado, las mediciones del desempeño laboral son tomadas anualmente mediante cuestionarios formuladas en Lima con la aprobación de la alta dirección y ejecutadas por los jefes de la oficina, pero dichas mediciones según los colaboradores no reflejan en si el trabajo con vocación de servicio realizado considerándolos inapropiados por ser formuladas para organizaciones privadas y no para el sector público.

La importancia de este estudio radica en que trataremos de demostrar que existe relación entre el capital humano y el desempeño laboral, creando un marco operativo que mejorará la capacidad laboral y el desempeño laboral, convirtiéndose en una herramienta de gestión y que es conveniente desarrollarla y mantenerla, que será de mucha utilidad, porque potenciando este capital lograremos desarrollarlo, incrementando la productividad y competitividad del personal profesional de Aduanas que trabaja en la Intendencia de la Aduana de Mollendo y su contribución será más efectiva a la organización tributaria. El tema abordado es interesante en vista de que una institución estatal ha sabido agregar valor al trabajo realizado, constituyéndose y contribuyendo al desarrollo, logrando posicionarse como la tercera dependencia en recaudar mayores impuestos para el país.

Laboralmente la institución ha tenido logros, pero existe contradicciones por parte de la alta dirección, según los colaboradores existe un manejo administrativo convenido, trata de ajustarse a formas del sector privado y a veces a un manejo burocrático estatal que frena los avances y desarrollo. No se toca el tema de los sindicatos en vista de que es irrelevante para el tema desarrollado.

2.- MARCO CONCEPTUAL

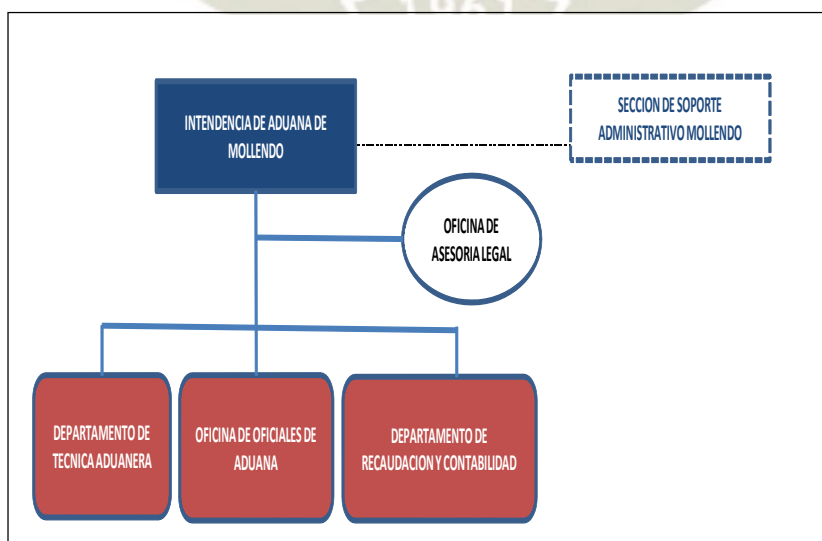
Las Administraciones Tributarias tienen que ambientarse a los retos que trae la globalización, las Aduanas más que nunca deben adecuarse a estos cambios de los diversos agentes económicos, el comercio exterior se ha vuelto altamente competitivo, los altos o bajos costos por desaduanaje, servicios portuarios y atención aduanera significa obtener ventajas sobre tus precios de producción y canales de distribución, el país que otorga y garantiza las mismas promueve el crecimiento de sus industrias.

En ese sentido la tendencia mundial es cambiar los esquemas burocráticos, convertirlos en administraciones ágiles y apuntar hacia la atención de servicio al cliente, adoptando nuevos enfoques y responder con creatividad a estos retos que se nos presentan y convertirlos en oportunidades para la prestación de un servicio integrado de atención al público y tener capacidad de respuesta que las empresas necesitan y ser parte del engranaje de este sector tan competitivo.

En ese sentido la Aduana de Mollendo, cuenta con personal profesional altamente calificado para desempeñarse en múltiples funciones conformando un equipo multidisciplinario distribuido en 03 dependencias técnicas de acuerdo al siguiente gráfico:

GRÁFICA 01

ORGANIGRAMA DE LA INTENDENCIA DE ADUANA DE MOLLENDO



En todas las Aduanas se realizan despachos de ingreso y salida de mercancía, dependiendo su ubicación y su importancia, unas tienen más actividad que otras, pero los parámetros son los mismos: dinamismo, versatilidad, ahorro de costos, tiempo de atención, incremento de mercancías importadas y exportadas, servicios logísticos de puerta a puerta, lo que nos lleva a decir que tanto dinamismo requiere de políticas, procesos y personal capacitado.

2.1. CAPITAL HUMANO

Los diversos conceptos del capital humano dependerá de la cultura organizacional en que se desenvuelva y quizá de los resultados económicos, sociales, culturales que sepa brindar, como también existe diversas maneras y formas de evaluar el desempeño laboral, a la vez influenciados o motivados por el clima laboral, mejoras salariales, aspiraciones personales, en fin múltiples factores que inciden positivamente o negativamente en esta medición.

Es en sentido general las capacidades productivas de las personas, un sistema coordinado producto de la sinergia de varios componentes que generan el rendimiento de cada individuo. A este conjunto de atributos se le denominó "Capital humano", término acuñado a comienzos de los años 60, que definía como al conjunto de capacidades productivas que un individuo requiere por acumulación de conocimientos específicos y generales, traduciéndose en habilidades, destrezas, conocimientos y experiencia.

Como todo buen capital sufre aumentos o incrementos en beneficio de sus propietarios o empleadores, le fue agregado componentes como capacidad, comportamiento, esfuerzo, tiempo y se obtuvo individuos altamente rendidores, comprometidos y dedicados, que constituyen y producen más beneficios para la empresa, debiendo invertir más en el capital humano.

Sin embargo, al ser un capital, los trabajadores pasarían a ser activos hablando en términos de contabilidad, en consecuencia los directivos, trabajadores, deberían preocuparse por aumentar sus inversiones propias y ajenas para contribuir con el crecimiento de sus empresas, asumiendo responsabilidades de capacitación, desarrollo, medición y con ella la rentabilidad del capital humano, creando capacidad

laboral, en consecuencia es pertinente efectuar las mediciones correspondientes, mediante sistemas de válidos de desempeño laboral que refleje en términos positivos los resultados esperados, buscando la rentabilidad laboral.

Este tema es tratado por muchos autores, tomamos definiciones de los que nos pareció más interesante sobre el tema:

Para Idalberto Chiavenato¹ (2011), manifiesta que en esta era de la información, el capital financiero deja de ser el recurso más importante de una organización y otros activos intangibles e invisibles toman su lugar y se refiere **al capital intelectual** y la misma que consta de 3 activos intangibles que son:

- a) **Capital Humano.-** Es el capital de personas, talentos y competencias (habilidades). La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles.
- b) **No basta tener personas.-** se necesita una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a esas personas y utilice sus talentos. De este modo el capital humano consta sobre todo del talento y las competencias de las personas, su pleno aprovechamiento requiere de una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsora.
- c) **Capital interno.-** Comprende la estructura interna de la organización, conceptos, modelos, sistemas y sistemas administrativos y de computo. La estructura interna y las personas constituyen lo que por lo general conocemos como organización, como también la cultura y el espíritu organizacional.
- d) **Capital Externo.-** Comprende lo externo de la organización, las relaciones con los clientes, proveedores, marcas, marcas registradas, patentes, prestigio de la empresa, ahora el valor de los activos se determina por el grado de satisfacción que existe con los clientes.

1) Para Martha Alles² (2010) , dice que el desarrollo de las personas es función al área de Recursos Humanos o Capital Humano, considera ambos términos como sinónimos, pero con la salvedad de que los empleados forman parte de un entorno más amplio que el de su sector específico, es decir trabajan e integran grupos juntos a otras áreas, por lo que es necesario que directivos y

¹Chiavenato Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. Edición Mc Graw Hill-México 2011

²Alles Martha-Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Edición Granica Buenos Aires 2010

empleados deben ser encaminados a un proceso de crecimiento conjunto tendientes a realizar acciones que cumplan objetivos como:

- Incrementar las capacidades de los empleados para asegurar crecimiento y avances en sus carreras. Estas capacidades pueden estar en relación con conocimientos y competencias.

- A través de ciertas herramientas, como las evaluaciones, es posible lograr el mejoramiento de las capacidades del personal tanto en conocimientos como en aspectos menos tangibles, como las actitudes y los valores.

- Sin embargo se debe tener en cuenta:
 - Los deseos de los empleados, preferencias sobre sus carreras y sus motivaciones.
 - La evaluación de sus superiores a través de evaluaciones de desempeño
 - Las necesidades organizacionales en función de los planes estratégicos.

Así mismo habla de un capital intelectual y toma el concepto de Annie brooking “En el capital intelectual “que nos pareció interesante porque son conceptos valederos y de aplicación a nuestra realidad que reproducimos, se divide en 4 categorías:

1.- Activos del mercado

Lo constituyen el potencial derivado de los bienes inmateriales de una organización que guardan relación con el mercado. En nuestro caso: Los usuarios del comercio exterior, la relación entre los agentes de Aduanas y la Aduana en sí, la influencia de la logística internacional con respecto a la atención brindada.

2.- Activos de propiedad intelectual

Incluyen el know-how de la empresa, para nosotros tuvimos que crear nuestras propias aplicaciones en sistemas como el SIGAD(Sistema integrado de Gestión Aduanera) que permite atender en tiempo real y publicar en nuestra página web las diversas atenciones que brindamos a la población o el sistema VUCE(ventanilla de comercio exterior) que permite atender los despachos simplificados de exportación de las PYME, sistemas que fueron premiados tanto a nivel nacional como internacional con premiso a la innovación.

3.-Activos centrados en el individuo

Son las cualidades con las que cuenta la persona y determina lo que es, no hay organizaciones que funcionen sin personas. Toda organización es integrada por personas y a partir de la misma se incrementaran o desarrollaran los demás factores.

4.-Activos de infraestructura

Son los procesos, metodologías o tecnologías que hace posible el funcionamiento de la organización, en nosotros además de contar con lo mencionado nos apoyamos en un aparato legal o normativo para el desarrollo de nuestras funciones.

- 2) Para Thomas O. Davenport³ (2006), el capital humano está formado por los elementos: capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo.
- a) **Capacidad.-** Significa pericia en una serie de actividades o formas de trabajo y consta de 03 subcomponentes:
- **Conocimiento.-** Dominio de un cuerpo de hechos requeridos para desempeñar un puesto. Representa el contexto intelectual dentro del cual actúa una persona.
 - **Habilidad.-** Familiaridad con los medios y los métodos para realizar una determinada tarea, pueden abarcar desde la fuerza y habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado, algunos lo denominan **destrezas**.
 - **Talento.-** Facultad innata para realizar una tarea específica, es considerado sinónimo de aptitud.
- b) **Comportamiento,** Significa medios observables de actuar que contribuyen a la realización de una tarea. Los comportamientos combinan respuestas inherentes adquiridas en situaciones y estímulos emocionales. Las formas en que nos comportamos significan manifiestan nuestros valores, ética, creencias y reacciones ante el mundo en que vivimos.
- c) **Esfuerzo.-** Es la aplicación consciente de unos recursos mentales y físicos a un fin concreto. El esfuerzo promueve la habilidad, el conocimiento y el talento y encauza la conducta hacia el logro de una inversión de capital humano.

³ Davenport Thomas- Capital Humano Ediciones Deusto 2006

- d) **Tiempo.**- Se entiende el elemento cronológico de la inversión del capital humano: Horas al día, años de estudio, se considera al tiempo como recurso fundamental bajo el cual se controla al individuo.

La combinación de estos elementos, inversión de la capacidad, comportamiento, esfuerzo y tiempo produce un resultado, el rendimiento, que nos da una ecuación aditiva y multiplicativa:

$$\text{INVERSIÓN TOTAL DEL CAPITAL HUMANO} = [\text{CAPACIDAD} + \text{COMPORTAMIENTO}] \times \text{ESFUERZO} \times \text{TIEMPO}$$

Es multiplicativa porque el incremento de un elemento puede elevar espectacularmente el volumen invertido, en consecuencia la clave es el esfuerzo que le pongas a las cosas y el tiempo proporcionado en hacerlo.

- 3) A nivel de los organismos internacionales, el concepto de Capital Humano se define de manera:

La OCDE lo precisa como los “conocimientos, habilidades, competencias y otros atributos encarnados en los individuos que son relevantes para la actividad económica” (OECD, Human Capital, an International Comparison. París, 1998:9).

De acuerdo a la investigación “Distribución del Capital Humano en Chile” realizada por Mideplan (2004) las teorías del Capital Humano ven a los individuos como agentes dotados de habilidades, conocimientos y esfuerzos, que reciben una remuneración en función de su productividad y contribuyen de esta forma a su crecimiento. En este caso, el valor del Capital Humano radicaría en el salario correspondiente a la valoración que otorga la sociedad a las capacidades, habilidades y conocimientos que posee, utiliza y mercadea un individuo. Así, la adquisición de conocimientos y habilidades e percibida como una inversión por la cual es posible obtener retornos (Mideplan, 2004:7).

2.2. LA FORMACION DEL CAPITAL HUMANO

La educación formal llamémoslo así va normalmente desde la educación inicial hasta la graduación como profesional de alguna carrera, esta formación académica que traen las persona es clave para entender el capital humano, somos el resultado de esa escolaridad, esta formación educativa y temprana que termina redefiniéndose en un centro superior de acuerdo a la vocación o simplemente

economía, se menciona economía porque no todos pueden pagar un centro de enseñanza privada, el resultado de esa educación son las cualidades como persona o trabajador, traducidas en capacidades, conocimientos o competencias laborales y son las únicas armas con la que cuenta en un primer momento para enfrentar este mundo moderno de situaciones cambiantes y globalizada, al desarrollarla se sitúa en una ventaja competitiva frente al resto, convirtiéndose así en su principal activo, en consecuencia si la educación o somos mejores educados sobre todo en áreas técnicas o científicas nos va a llevar menos tiempo y costos asimilar y adaptarse a las nuevas tendencias o rutinas de trabajo , lo cual significará ahorro para la empresa o el trabajador.

2.3 EL CAPITAL HUMANO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Las empresas viven y se desenvuelven en un mundo globalizado, no hay barreras de comunicación que nos puedan impedir hacer contactos o dialogar a cualquier parte del mundo con proveedores, distribuidores, compradores, etc., las organizaciones son organizaciones del conocimiento, por lo tanto cada quién sabe lo que tiene que hacer, los mercados son exigentes, tanto para ganarlos como para conservarlos.

La realidad ha enseñado que una sólida formación profesional no es suficiente para desempeñarnos en cualquier área de la organización, es necesario impartir capacitaciones por nuestra organización mediante supervisores, personas con mayor experiencia o asesores externos, la formación en la práctica es necesaria y oportuna, términos como “así como vas haciendo, vas aprendiendo”, se vuelve más real que nunca, porque la formación va de lo general a lo específico.

Sin embargo el capital humano debe ser adiestrado, de acuerdo a la labor que realiza, en nuestro caso un especialista u oficial de Aduanas, revisa, despacha , realiza aforo y avalúa maquinarias para la minería , sin ser un ingeniero minero o mecánico, solo cuenta con información general, obviamente no va a trabajar con esa maquinaria, pero si necesita conocer del tipo y modelo para efectuar una correcta declaración de impuestos, pero muchas veces la capacitación no está bien direccionada, los recursos pocos o muchos que se disponen se utilizan inadecuadamente , se capacita por ejemplo a directivos o supervisores en aspectos donde ellos no tienen injerencia, solo por ganarse el viaje o agrandar su file personal.

Debemos aprender de una vez, que no se puede capacitar a todos por igual, la capacitación va relacionada con el puesto en que trabajas o va a desarrollarse ese personal, tampoco es un tema de moda porque se le ocurrió al gerente y es una tendencia en las organizaciones o redes sociales.

El capital humano debe mantenerse en constante capacitación y actualización de conocimientos, es fundamental el compromiso de la organización por medio de sus directivos y la condición individual de aprendizaje y mejoramiento por parte del trabajador para desarrollarse profesionalmente.

2.4 INDICADORES

Los indicadores de acuerdo a la Operacionalización de variables son las *experiencias, competencias, capacidades, habilidades, conocimientos*.

- a) **Experiencia.-** Conocimiento adquirido y logrado en el tiempo sobre determinada especialidad.
- b) **Competencias.-** Características de la personalidad descrita en comportamientos que generan desempeños exitosos. Es obvio que estas competencias difieren en el sentido del grupo organizacional, especialidades o áreas donde se desenvuelven las personas dependiendo del modelo de la cultura organizacional.
- c) **Capacidades.-** Nivel de desempeño y de contribución orientada a la organización. El capital humano debe dotar de nuevas competencias a los profesionales aduaneros, de acuerdo a las nuevas ideas del mundo globalizado en el cual nos desenvolvemos y del cual es parte la institución en estudio.
- d) **Habilidades.-** Capacidad innata o aprendida de transformar un conocimiento en un hacer. El éxito de las políticas globales y de las estrategias focalizadas de capacitación para el trabajo productivo está estrechamente vinculado con el nivel de desarrollo de las habilidades básicas de la fuerza laboral, y los costos de la capacitación dependerán también de la preparación general que posean los que acceden al proceso.
- e) **Conocimientos.-** Conjunto de saberes ordenados sobre una materia específica o general para el ejercicio de una función. La capacitación no reemplaza a la educación básica, que los procesos de sustitución técnica van unidos a una demanda mayor de trabajadores con una base educativa alta.

2.5. DESEMPEÑO LABORAL

Nuestra sociedad es una sociedad de mediciones y de cualquier índole, en nuestro centro laboral es todavía más crítico, dependerá del modelo de desarrollo implantado y el trabajo realizado, debemos producir, ya que existe una relación costo- beneficio, cualquiera que sea nuestro aporte en las instituciones que laboremos, estamos siendo evaluados, lo cual no es nuevo, sin embargo los estudiosos del tema, no se han puesto de acuerdo cual es el método más efectivo o veraz de la cual fiarnos, a veces solo son sistemas burocráticos inadecuados, efectuados solo para cumplir la norma, otros no están correctamente diseñados, no constituyendo una herramienta de gestión, pero también no necesitas de grandes herramientas de gestión para medir la productividad de tus empleados, obreros dependerá del tamaño de tu empresa u organización, en una empresa metalmeccánica, bastara para comparar como trabaja o cuanto produzcas para tener una idea de quien es mejor que el otro o quien produce más.

Martha Alles, (2010-Dirección Estratégica de Recursos Humanos pp262) dice que la evaluación debe estar alineada con los objetivos organizacionales y luego de asegurarse que la herramienta es la adecuada comenzará el entrenamiento del cliente interno, que debe ser de carácter continuo y que las de desempeño son útiles y necesarias para:

- Tomar decisiones sobre promociones y remuneración.
- Reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, saber cómo está haciendo su trabajo.
- La mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación a partir de conocer como hacen su tarea, pueden saber si modifican su comportamiento.

Obviamente dependerá de la labor que hacen o en el sistema en que se desenvuelven o el puesto que ocupan.

La evaluación de desempeño es un concepto dinámico porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente con cierta continuidad y que representa una técnica de administración imprescindible en la actividad administrativa, medio que permite detectar problemas de la supervisión de personal y en la integración del empleado a la organización o al puesto que ocupa, así como las discordancias, desaprovechamiento de empleados que tienen más

potencial que el exigido por el puesto , problemas de motivación , etc., de acuerdo con los tipos de problemas identificados, esta evaluación sirve para definir las políticas de Recursos Humanos acorde con las necesidades de la organización. En ese sentido es responsabilidad central de un Departamento de Desarrollo Organizacional el establecer con claridad cuáles son los factores o variables que pueden incrementar la subjetividad para tomar medidas atingentes que disminuyan al máximo dicha subjetividad, de ahí que el implementar un sistema de este tipo no sea tarea fácil, sino más bien sea un proceso difícil, en el cuál pueden surgir con gran facilidad las más diversas y coloridas críticas que tienden a desmotivar la realización de un buen trabajo⁴.

La definición más simple para el desempeño laboral es la forma como estas personas realizan su trabajo, como cumplen sus funciones asignadas o como realizan las labores encomendadas independientemente del tipo de trabajo.

Ahora dependerá de cada empresa u organización que dispositivos desarrollan en base a los objetivos planteados para el diseño de los puestos y de acuerdo a ello calificar al trabajador, diversos autores coinciden que el desempeño laboral está compuesto por conocimientos, capacidades, experiencia, habilidades, veamos la figura:

GRAFICO 02
DESEMPEÑO LABORAL



⁴Merin Cano Vindek y Miguel Toval-Instrumento de Evaluación del rendimiento laboral-1995

Destacan que prima el compromiso para el logro de las metas que debe tener el trabajador hacia su organización y que ahora se denomina Compromiso con la rentabilidad o también se conoce como Responsabilidad personal.

Otros autores lo denominan como rendimiento laboral, pero si definimos solo el término de rendimiento, La Real Academia Española define al rendimiento como la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. Entonces hablamos simplemente de la medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos. Hablar de productividad en términos laborales es sinónimo de rendimiento, ósea que estos términos están ligados y por ende su enfoque.

En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo cuando con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo relativo de tiempo dado obtiene el máximo de productos y como a los directivos les gustan los números, son sujetos productivos, no haremos distinción entre ambos términos ya que a nuestro entender significa lo mismo.

En ese sentido es responsabilidad de la organización establecer con claridad en base a factores o variables o porque se deben realizar las evaluaciones de desempeño o rendimiento laboral ya que es un tema que tiene más preguntas que respuestas, de ahí que el implementar sistemas de medición no sea tarea fácil, mucho veces es engorroso , haciendo que se vea como proceso difícil, en el cuál pueden surgir con gran facilidad las más diversas y coloridas críticas que tienden a desmotivar la realización de un buen medición⁵.

2.6. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN LABORAL

En la actualidad los avances tecnológicos son tan cambiantes y avanza tan agigantadamente que si tienes un producto de avanzada nuevo hoy, dentro de unos meses ya no lo es o está saliendo un nuevo producto, necesitamos estar en retroalimentándonos de información nueva, de lo contrario terminas desfasado.

Las instituciones u organizaciones o las áreas de recursos humanos o quien haga las veces no son ajenas a estos cambios, deben saber interpretar las lecturas de

⁵Merin Cano Vindek y Miguel Toval-Instrumento de Evaluación del rendimiento laboral-1995

la evaluación del personal con respecto a sus necesidades o indicadores para fijar o enderezar rumbos y no caminar a ciegas.

Normalmente las empresas que utilizan sistemas de evaluación laboral se pueden fijar varios objetivos, entre los más conocidos son:

- 1) Motivar al trabajador para que mejore el desempeño
- 2) Convertirse en un instrumento que determine los incrementos salariales
- 3) Brindar elementos para la planificación profesional de los trabajadores
- 4) Determinar áreas de capacitación para el personal
- 5) Coadyuvar en la fijación de objetivos para el trabajador
- 6) Proceso de traslados, despidos y/o eliminación de empleados de bajo rendimiento
- 7) Establecer instancias de comunicación y retroalimentación entre jefes y trabajadores.
- 8) Y por supuesto, el evaluar al trabajador con la mayor objetividad posible dentro de una perspectiva de mejoramiento continuo.

Sin embargo, muchas veces se fijan algunos objetivos que terminan siendo contradictorios entre sí, como por ejemplo pretender motivar al personal y a su vez utilizarlo como fuente de información para los incrementos salariales.

Sin embargo muchas veces al aplicarse estos instrumentos se generan procesos de discusión entre el evaluador y el evaluado cargadas de subjetividad en donde lo que se puede estar defendiendo no es la mayor o menor motivación sino más bien el menor o mayor salario o la posibilidad real del despido bien o mal intencionado.

Es nuestro criterio que un sistema de Evaluación del trabajador debe ir dirigido a cualquier empresa que está a tono con los tiempos en reforzar su Misión, y sus objetivos estratégicos.

De no plantearse con dicha perspectiva en realidad el mismo puede ser interpretado y criticado como un instrumento lleno de buenas intenciones pero repleto de desviaciones que pueden ser impulsadas para el logro de cualquier tipo

de objetivo, desde realmente mejorar la empresa hasta posibilitar el despido subjetivo de cualquier trabajador.

2.7 INDICADORES

Satisfacción al cliente:

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad.

Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en el comportamiento de consumo, es una meta muy valiosa para todo programa la atención al cliente/usuario; depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente.

El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Las personas que acuden a una entidad pública o privada sea por servicios, orientación o compras de productos tienen el derecho de recibir un trato amable, información precisa, solución de problemas en el tiempo adecuado, aplicación correcta y justa de la normatividad vigente, realizándose mediante atención oportuna, profesional y responsable, debiendo reflejarse en la satisfacción del usuario en el servicio obtenido.

En ese contexto si la presente investigación trata del Capital humano y su desempeño laboral en esta dependencia aduanera es justo y necesario, medir este Capital humano, analizar desde otra perspectiva o punto de vista medir y calificar los servicios que presta a los usuarios de comercio exterior representados por los Agentes de Aduana que refleje la calidad de sus procesos, procedimientos y protocolos de atención,

En ese sentido se elabora una encuesta de satisfacción del usuario externo que permite conocer si efectivamente se está brindando el servicio necesario, oportuno y correcto, con los resultados obtenidos se puede establecer indicadores, parámetros de atención y encontrar una correcta relación entre el capital humano y el desempeño laboral, que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua y refleje que los correctivos aplicados eleven el nivel de satisfacción del usuario del comercio exterior.

Determinaremos por medio de un sondeo de opinión, la percepción que tienen básicamente los Agentes de Aduana(auxiliares de la función aduanera) sobre la calidad relacionada a los servicios ofrecidos por el profesional a aduanero obteniendo información de retroalimentación que permita tomar decisiones sobre las acciones que contribuyan a la mejora continua en la satisfacción de sus necesidades.

a) **Labor en equipo**

Se trata de formar parte de un grupo y colaborar con los demás, sea en tu área u otras áreas dentro de la organización con el fin de alcanzar metas en conjunto.

Las innovaciones son creadas por las personas que trabajan en la empresa, si se combinan el espíritu de cooperación en equipo con la motivación y un alto nivel de competencia profesional, la realización de soluciones se hace mucho más fácil.

b) **Logros laborales**

Lo que realmente has logrado en la búsqueda de un aprendizaje planteado a tu persona o un objetivo personal, manteniéndose actualizado e incorporando nuevas experiencias laborales demostrando tener la formación y las habilidades necesarias para desarrollar con éxito las tareas necesarias del puesto.

c) **Crecimiento personal**

El crecimiento personal es un proyecto de vida. Un plan a largo plazo en el cual hay que ir trabajando continuamente. Un sendero de tristes recaídas, pero también de muchísimos avances positivos colmados de satisfacciones. En la medida que le prestamos atención a nuestras acciones, nos sorprendemos en la manera como a veces nos interrelacionamos, lo que dará paso a retroalimentar nuestras debilidades en fortalezas y nos ayudará a que el crecimiento personal nos favorezca.

e) **Liderazgo**

El liderazgo es la capacidad de comunicarse con un grupo de personas, influir en sus emociones para que se dejen dirigir, compartan las ideas del grupo, permanezcan en el mismo, y ejecuten las acciones o actividades necesarias para el cumplimiento de uno o varios objetivos.

Un líder es mucho más que un jefe. Los subordinados a un jefe podrán dejarse dirigir, pero quizás no compartan las ideas del jefe o de la organización.

.3.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1 La especialización por sectores económicos en las funciones de control de la administración tributaria: experiencia peruana. Cuadernos SUNAT. , Investigaciones, Fiscalización Tributara y Aduanera I Lima 2012. Autores: Marcos C. García Solís, Jorge Sánchez Vecorena, Domingo Neira.

RESUMEN: Un ensayo que nos da a conocer las ventajas cuando el personal se especializa en sectores, lo que se traduce en personal más competente , que concluyen que la fiscalización sectorial se ha convertido en una de las importantes herramientas para el desarrollo eficiente de una función de control por parte de las administraciones tributarias modernas y constituyendo una propuesta complementaria al enfoque por tamaño del contribuyente, lo cual permite optimizar la fuerza fiscalizadora y detectar comportamientos que difícilmente se lograría con los procedimientos tradicionales de control restringidos a la evaluación de libros y registros contables.

En consecuencia el personal o trabajador debe ser un especialista en lo que hace, la especialización por sectores económicos, así lo demuestra en la labor de control de la Administración Tributaria no debe verse como la única alternativa para enfrentar el incumplimiento tributario. Dicha especialización no puede ser más que una de las líneas de acción con que cuenta la Administración Tributaria para lograr un mejor cumplimiento.

3.2 Tesis: Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho (Ayacucho 2010). AUTOR: Alain Quintanilla Arce.

RESUMEN: Se tomó este estudio por ser una propuesta de cambio y de mejora proponiendo que son las capacidades de competencias las generan más valor en una organización, en este caso en las administraciones públicas como son las municipalidades.

Realizó su estudio con el objeto de Determinar la influencia de un sistema de gestión estratégica por competencias en los desempeños laborales en las municipalidades de la ciudad de Ayacucho de donde se desdoblaron objetivos específicos:

Evaluar la incidencia de los métodos tradicionales de trabajo en los rendimientos de la fuerza laboral existente en las municipalidades de la ciudad de Ayacucho; y Analizar las consecuencias de la falta de organización de equipos de trabajo en los desempeños laborales en las municipalidades de la ciudad de Ayacucho.

El desarrollo de la investigación ha permitido comprobar la validez de las hipótesis de trabajo, por ello se esbozan las siguientes conclusiones:

1. Es preciso resaltar como resultado final que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las municipalidades de Ayacucho, es el reto que tienen de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales.
2. Asimismo, tienen que comprender mejor el desarrollo de habilidades y destrezas, de capacidades para el manejo de la tecnología aplicada, capacidades para el trabajo en equipo, fomentar el desarrollo de la creatividad e iniciativa, capacidades para el desarrollo de proyectos, para tomar decisiones de riesgo, orientar adecuadamente las actitudes y conductas, la práctica de valores institucionales, la capacitación por competencias, etc. Es decir, encaminar su accionar hacia un sistema de gestión por competencias como estrategia de desarrollo y cambio de las municipalidades, porque influyen en los desempeños laborales de los trabajadores de los referidos municipios.
3. Responsabilidades son características de los métodos tradicionales de trabajo, estos inciden en los rendimientos de la fuerza laboral existente en las municipalidades de la ciudad de Ayacucho. Por tanto la El trabajo individual, la falta de simplificación, la rigidez normativa y la evasión de alternativa de solución es incorporar un modelo de gestión por competencias.
4. Los métodos tradicionales como forma de trabajo en las municipalidades retrasan y dificultan los logros y genera incumplimiento de los plazos, es decir, inciden en el bajo nivel de los rendimientos de la fuerza laboral existente. En consecuencia, es necesario novedosas y nuevas formas de organización del trabajo.
5. Igualmente, se ha demostrado que la adecuada organización de equipos de trabajo contribuye con eficacia en la mejora continua y permanente de los desempeños laborales en las municipalidades de la ciudad de Ayacucho. De ahí que, los equipos de trabajo funcional, multidisciplinario y de solución de problemas constituyen alternativas a los modelos tradicionales.

6. Una de las competencias requeridas en las municipalidades definitivamente es la forma de organización del trabajo en equipo, garantía para la creativa solución de problemas y condición necesaria de un trabajo efectivo que contribuye en la mejora continua de los rendimientos laborales.

3.3 Tesis: Relación entre el desempeño laboral y perfil de personalidad de conductores de autobuses en una empresa mexicana de transporte público. UNAM-Universidad Autónoma de México 2013. AUTOR: Adriana Puente Garibay

RESUMEN: Se toma este estudio como antecedente de investigación porque nos pareció interesante conocer que significa o si existe relación entre estas dos variables ya que los perfiles de personalidad tiene que ver con comportamientos, conductas actitudes o aptitudes de las personas para realizar determinadas tareas y contar con perspectivas necesarias para los enfoques de medición.

Llega a las siguientes conclusiones: Se encontró que los conductores (empleados) con mayor educación, tienen mayor probabilidad de ser personas adaptivas, que equilibran los eventos y sus emociones, además son más proactivas en su vida, cuentan con mayor probabilidad de razonamiento abstracto, mientras que los conductores con bajo nivel educativo sienten cierta escasez de control sobre la vida y suelen ser más reactivos e impulsivos hacia ella, su razonamiento es concreto, pudiendo influir en la comprensión de los procesos de trabajo y su aplicación, así como el impacto que estos tienen hacia los clientes externos e internos, como también en las incidencias positivas que se evalúan en el trabajo como reacción ante los lineamientos y políticas de la empresa, siendo importante la selección de personal de acuerdo a criterios específicos y la capacitación.

3.4 Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería, servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2013. Autor: Medina Medina, Paola Erika

RESUMEN: Se tomó este estudio porque guarda relación con la investigación que estamos realizando, no solo porque es un tema relacional, sino por la variable motivación, importante dentro de la cultura organizacional, coincidiendo con la autora que considera como un mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar metas representando un fenómeno universal de gran trascendencia para los individuos

y la sociedad, con respecto a los sistemas de evaluación sobre el rendimiento profesional manifiesta que hay diversos enfoques y los especialistas han planteado que medir el esfuerzo de los trabajadores es necesario para el cumplimiento de sus funciones identificando fortalezas y debilidades del mismo, retroalimentando para las medidas correctivas. Concluyendo que existe una relación positiva y directa entre motivación y desempeño laboral

4.- OBJETIVOS

1. Identificar y analizar cuáles son las características que presenta el capital humano de la intendencia de Aduana de Mollendo.
2. Precisar y examinar cómo se desarrolla el desempeño laboral de los profesionales de la Intendencia de Aduana de Mollendo.
3. Determinar y explicar si existe relación entre el capital humano y el desempeño laboral en los profesionales aduaneros de la intendencia de Aduana de Mollendo.

5.- HIPÓTESIS

Dado que el Capital humano depende de factores institucionales y personales como la experiencia laboral, las capacitaciones en la empresa, los conocimientos y habilidades del trabajador, los mismos que van a optimizar las capacidades de atención en el sector Aduanas, haciéndolo más fluido, agilizado y eficiente.

Por lo que es probable que el Desempeño laboral se relacione significativamente de manera directamente y proporcional con el Capital humano expresado en los profesionales aduaneros de la Intendencia de Aduana de Mollendo alcanzando las metas organizacionales.

III.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, Instrumentos y materiales de verificación

1.1 Técnicas: Para la recolección de datos se utilizara la técnica del cuestionario⁶

1.2 Instrumento: Alpha cronbach es un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

El tipo de correlación se medirá de acuerdo a rangos establecidos para este tipo de mediciones mediante el coeficiente de correlación de Pearson que mide la relación entre dos variable siempre y cuando sean cuantitativas. Siendo el rango va de $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

⁶Merin Cano Vindek y Miguel Toval-Instrumento de Evaluación del rendimiento laboral-1995

1.1 Estructura del instrumento:

VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO ITEMS
VARIABLE UNO CAPITAL HUMANO (Interrelación de conocimientos habilidades y experiencia)	EXPERIENCIA (Conocimiento adquirida y logrado en el tiempo sobre determinada especialidad)	Cuestionario y de formulario preguntas	1,2,3
	COMPETENCIAS (Capacidad para cooperar y brindar soporte a las personas de su entorno lo soliciten o no)		4,5,6
	CAPACIDADES (Proceso de aprendizaje mediante el cual los participantes adquieren competencias y conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos)		7,8,9
	HABILIDADES (Capacidad innata o aprendida de transformar un conocimiento en un hacer)		10, 11,12
	CONOCIMIENTOS (Conjunto de saberes ordenados sobre una materia específica o generales que se requiere para el ejercicio de una función)		13,14,15
DESEMPEÑO LABORAL (Función que desempeña el individuo en virtud de sus características o de conocimientos técnicos en las tareas asignadas) VARIABLE DOS	Satisfacción del usuario (Debe entenderse como la actitud mostrada por el trabajador para satisfacer desde el principio, las necesidades de los clientes, o bien para resolver situaciones que a éste se le presenten durante la obtención de su servicio o bien).	Test de desempeño laboral	1,2,3,
	Labor en equipo (Como la actitud mostrada por el trabajador de laborar en conjunto con sus compañeros así como, la disponibilidad que muestra para crear, desarrollar, alcanzar y renovar creativamente objetivos comunes).		4,5,6
	Crecimiento personal (Actitud individual mostrada por el individuo para destacar en su desarrollo laboral o social.)		7,8,9
	Logros laborales (Se trata de aquellos objetivos de vida, totalmente personales que van en función no sólo del mejoramiento individual, sino que también inciden directa o indirectamente en el plano laboral o ejecutoria laboral).		10,11,12
	Liderazgo (Capacidad para generar compromiso y lograr el respaldo de sus superiores con vistas a enfrentar con éxito los desafíos de la organización.)		1,2,3

Cuestionario de Capital Humano

Se requiere recopilar información objetiva que permita generar antecedentes necesarios y pertinentes para establecer una relación entre: El capital humano y el desempeño laboral de los profesionales en Aduanas de la Intendencia de Aduana de Mollendo”.

En ese sentido, los profesionales, especialistas y oficiales de Aduanas son una fuente muy valiosa de información, sus respuestas tienen carácter de confidencialidad y serán tratadas como tal.

Edad.....Sexo.....Profesión..... Años de Servicio.....
Labor que desempeña.....Oficina/Departamento.....

Colocar un visto sobre la respuesta que usted considera la más adecuada:

a).- Experiencia.- Conocimiento adquirido y logrado en el tiempo sobre determinada especialidad.

- 1.- ¿Tiene la suficiente experiencia para desempeñar sus funciones?
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco | |
- 2.- ¿A su criterio cuál de los siguientes factores le determinan la viabilidad de tener más experiencia?
- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1. Disponibilidad de tiempo | 4. Capacidad adquisitiva |
| 2. Capacitaciones | 5. Ninguno |
| 3. Reconocido laboralmente | |
- 3.- ¿A pesar de su experiencia, considera usted que no es suficiente para desempeñar sus funciones ?
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. A veces | |

b).- Competencias.- Características de la personalidad descrita en comportamientos que generan desempeños exitosos.

- 4.- ¿Usted considera que las competencias requeridas para realizar su trabajo deben ser individuales?
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente no | 4. Probablemente si |
| 2. Probablemente no | 5. Definitivamente si |
| 3. Quizá un poco | |
- 5.- ¿Le interesan los cambios y las ideas nuevas?
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco | |
- 6.- ¿Se considera usted competente?
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá regular | |

C.- Capacidades- Nivel de desempeño y de contribución orientada a la organización

- 7.- ¿Se esfuerza en el trabajo y apoya a los demás?
- | | |
|-----------------------|------------------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no, a veces |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco, | |
- 8.- ¿La atención en el trabajo requiere de capacitación constante?
- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco | |

9.- ¿Qué tan capaz considera usted que es el profesional aduanero?

1. Definitivamente es capaz
2. Probablemente es capaz
3. Quizá un poco, pero no lo demuestra
4. Probablemente no, necesita capacitación constante.
5. Definitivamente no es capaz

d).- Habilidades.- Capacidad innata o aprendida de transformar un conocimiento en un hacer.

10.- ¿Se esfuerza demasiado para realizar sus actividades?

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco | |

11.- ¿Necesita apoyo constantemente?

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco | |

12.- ¿Su trabajo es complejo y necesita más apoyo externo?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no, se lidiar con ellos |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco, pero me las arreglo | |

e).-Conocimientos.- Conjunto de saberes ordenados sobre una materia específica o general que se requiere para el ejercicio de una función.

13.- ¿Qué tipo de situaciones o decisiones se le permite tomar?

- | | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Definitivamente complejas | 4. Probablemente no, solo rutinarios |
| 2. Probablemente complejas | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco complejas | |

14.- ¿Ha resuelto alguna situación difícil que dependía en sí, el estado de su institución?

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco difícil | |

15.- ¿Puede planificar, ejecutar y controlar una tarea encomendada?

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Definitivamente si | 4. Probablemente no |
| 2. Probablemente si | 5. Definitivamente no |
| 3. Quizá un poco | |

Pregunta sueltas:

¿Usted considera que la ética, la integridad y los valores morales deben dejar de ser solo conceptos y ser llevados como indicadores de gestión?

- | | |
|--------------------------|-----------------------|
| 1. Totalmente de acuerdo | 4. En desacuerdo |
| 2. De acuerdo | 5. Definitivamente en |

desacuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo, es cuestión de personas

¿Que, es lo más importante o necesario que usted necesita para enfocarse más en sus labores y así cumplir con las metas, objetivos o resultados de gestión en su organización?

La evaluación del desempeño laboral tiene por objetivo entre otros el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, la mejora permanente de los resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos y logísticos.

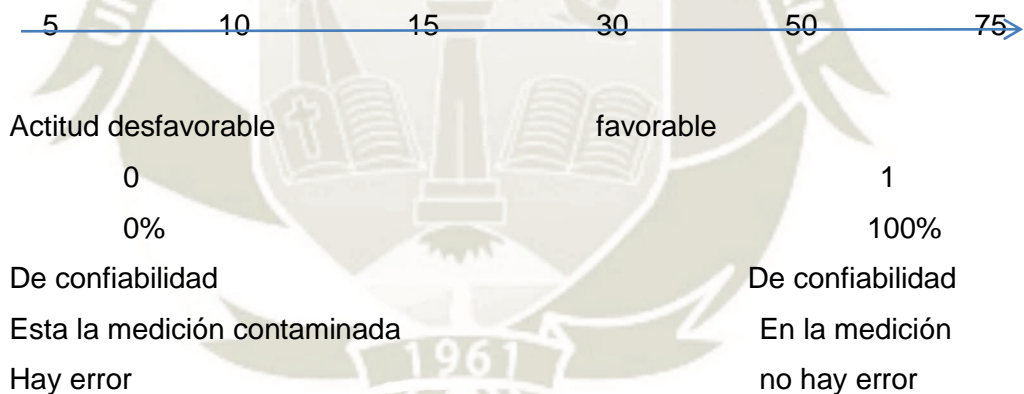
Usted como miembro de un equipo (unidad u oficina) sírvase contestar de acuerdo al formulario presentado y la conducta que se ajusta a su comportamiento.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL					
NOMBRE.....DPTO.....CARGO.....					
AREAS DE DESEMPEÑO	COMPORTAMIENTO OBSERVABLE				
	OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	TOLERABLE 2	MALO 1
1.-SATISFACCION AL CLIENTE					
Atiende con prontitud a los usuarios					
Orienta debidamente a los usuarios					
Busca nuevas formas de mejorar la atención					
2.-LABOR EN EQUIPO					
Participar activamente del trabajo en equipo					
Considera el éxito del equipo favorable frente al éxito personal					
Comparte y enseña sus capacidades adquiridas					
3.-LOGROS LABORALES					
Participa adecuadamente en el logro de los resultados					
Capacidad de adaptarse a los cambios					
Aporta en la consecución y objetivos institucionales					
4.CRECIMIENTO PERSONAL					
Se identifica con los valores institucionales y actúa en coherencia con ellos					
Planificar y organizar su propia labor o el de su unidad cuando es encomendado					
Manifiesta interés por aprender cosas nuevas en su ámbito laboral					
5. LIDERAZGO					
Transmisión de la visión del negocio al usuario externo e interno					
Desarrolla la cooperación y el trabajo en equipo					
Logra la participación del equipo en decisiones consistentes y viables o situaciones desfavorables					

Los grados valorativos será en escala de 5,4,3,2,1 , el mayor puntaje para las preguntas positivas será 75(15 x5)y seguirá descendiendo , siendo el 15(15 x1)como mínimo valor, considerándose una respuesta negativa.

CATEGORÍA DE CALIFICACIÓN CAPITAL HUMANO/DESEMPEÑO LABORAL	PUNTUACIÓN OBTENIDA
OPTIMO (5)	61-75
BUENO (4)	46-60
REGULAR – ACEPTABLE (3)	31-45
TOLERABLE (2)	16-30
MALO (1)	0-15

Esta escala aditiva, suma los valores alcanzados respectos de cada categoría.



CATEGORÍA De CALIFICACION	DESCRIPCION DE LA CALIFICACION
5	Evidencia un desarrollo óptimo de sus competencias proponiendo cambios sustanciales para el logro de los resultados aun en contextos adversos, demuestra diversidad de enfoques y gran capacidad de análisis
4	Alcanza un buen desempeño , mostrando comportamientos que evidencian un adecuado nivel de desarrollo de sus aptitudes
3	El nivel requerido es aceptable, pero se evidencia comportamientos irregulares o sufre altibajos para alcanzar los niveles deseados
2	Demuestra tener limitaciones para alcanzar el nivel requerido, se requiere fortalecer sus aptitudes y capacidades o escasamente lo aplica
1	Se desempeña por el nivel debajo de lo requerido mostrando poco interés para el desarrollo de sus capacidades y aptitudes o no aplica en el trabajo

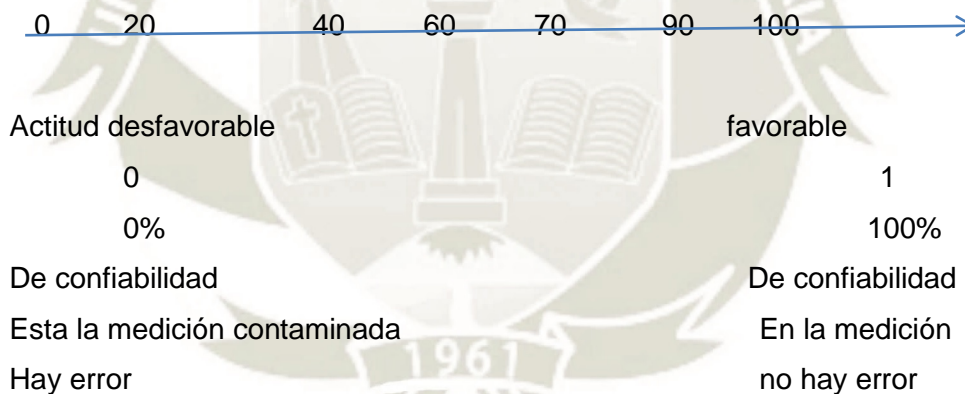
ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		5	4	3	2	1
1	El producto o servicio brindado por esta dependencia cumple con lo solicitado					
2	La orientación técnica sobre el servicio brindado es la adecuada					
3	Cuenta con las instalaciones, mobiliario adecuadas para el tiempo de espera o atención					
4	La información brindada en la página web es amigable, clara y de fácil comprensión					
5	Personal que brinda atención transmite confianza y buen trato					
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados					
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)					
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado					
9	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado					
10	La atención recibida por el personal de Tramite Documentario es la adecuada					
11	Las indicaciones y atención brindadas por el personal de Sistemas relacionadas al servicio son oportunas y eficientes					
12	Las quejas y reclamos son solucionadas oportunamente					
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia					
14	Existe apoyo, asistencia técnica e informática permanente					
15	Las resoluciones emitidas se ajustan técnica y legalmente a la normativa vigente					
16	Falta uniformizar el criterio técnico del personal de aduanas					
17	Cree usted que debe capacitarse más al profesional aduanero					
18	El tiempo empleado para resolver un expediente cualquiera que sea el caso es el adecuado					
19	Considera usted que el tiempo empleado para despachar un régimen aduanero es el adecuado comparado con otras dependencias aduaneras					
20	La atención en el puerto por parte del personal de aduanas debe ser las 24 horas					

Los grados valorativos será en escala de 5,4,3,2,1 , el mayor puntaje para las preguntas positivas será 100(20 x5) y seguirá descendiendo, siendo el 15(15 x1) como mínimo valor, considerándose una respuesta negativa.

CATEGORÍA DE CALIFICACIÓN CAPITAL HUMANO/DESEMPEÑO LABORAL	PUNTUACIÓN OBTENIDA
OPTIMO (5)	81-100
BUENO (4)	61-80
REGULAR – ACEPTABLE (3)	41-.60
TOLERABLE (2)	21-40
MALO (1)	0- 20

Esta escala aditiva, suma los valores alcanzados respecto de cada categoría.



Esta encuesta fue distribuida entre los principales agentes de aduanas, despachadores que a diario realizan sus trámites aduaneros en esta dependencia, cuyos resultados forman parte del estudio para corroborar el resultado del cuestionario de preguntas y test de desempeño laboral.

2.- Campo de Verificación

2.1 Ubicación espacial

La ubicación corresponde a la Aduana de Mollendo, el mismo que se encuentra en la provincia de Islay, Departamento de Arequipa, es una de las 18 ADUANAS a nivel nacional que forma parte de SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria).

2.2 Ubicación temporal

El horizonte temporal del estudio comprende cronológicamente al año 2014.

2.3 Unidades de Estudio

El universo está compuesto por los profesionales especialistas, profesionales y oficiales de Aduanas que tienen trato directo con los usuarios de comercio exterior.

2.4 Muestra

El total de profesionales en Aduanas de Mollendo está conformado por 25 profesionales, de cual el grueso lo conforman los oficiales de Aduanas, seguidos por personal de especialistas, y profesionales que hayan tomado el curso CAAT (Formación profesional en materia tributaria y aduanera, luego de aprobar el curso ingresan a trabajar en SUNAT), los mismos que serán tomados como unidades de estudio

POBLACIÓN	TOTAL
Especialistas	8
Oficiales de Aduanas	15
Profesionales	2
Total	25

3.- Estrategias de Recolección de Datos

3.1. Organización del estudio

Se cuenta con el permiso del Intendente de Aduanas y el Administrador a quien se le participó del estudio y de su repercusión en la mejora de la calidad de servicio de los profesionales conoceremos por medio de una medición acreditada y validada el potencial y luego como aprovecharlo en beneficio de la institución. Se absolverá las preguntas in situ, las dudas que pudieran surgir.

3.2. Validación del Instrumento

Los instrumentos de capital humano y desempeño laboral ya fueron previamente validados.

3.3. Organización

Para efectos de la recolección de datos, se harán las coordinaciones pertinentes con el responsable de Administración para el permiso correspondiente de recorrer las áreas involucradas en el estudio contando con: 01 Responsable directo de la Investigación y un 01 Profesional para el asesoramiento técnico y metodológico.

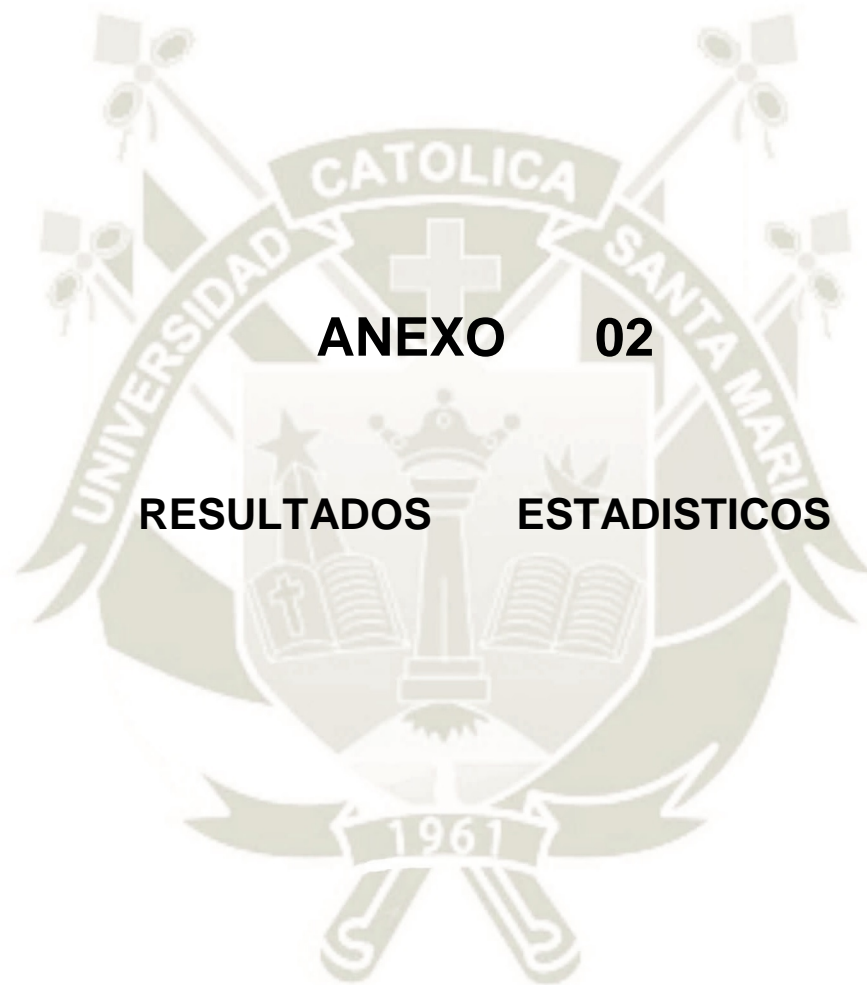
3.4. Recursos Financieros

Recursos Materiales y Servicios: Autofinanciado.

Descripción	Unidad	Cantidad	P.U.	Total
BIENES				
Impresora	Unidad	1	200,00	200,00
USB	Unidad	1	25,00	25,00
MATERIALES DE ESCRITORIO				
Papel 75 gr. A4	Millar	1	20,00	20,00
Tóner para impresora	Unidad	2	75,00	150,00
Cuaderno para apuntes	Unidad	2	10,00	20,00
Líquido corrector	Unidad	2	5,00	10,00
Lapiceros	Unidad	12	0,80	8,00
Plumones	Unidad	12	1,50	20,00
SERVICIOS				
Movilidad Local	Taxis	06	8,00	48,00
Pasaje Interprovincial	Pasaje	10	15,00	150,00
Impresión, Anillados, copias, uso de computadora, energía	Global			600,00
Levantamiento de Información y alimentación y otros	Global			800,00
COSTO TOTAL				2,041

4. Cronograma de trabajo

Actividad	Enero/Junio	Julio/diciembre	Enero/Junio	Julio/Octubre
	2014	2014	1 2 3	1 2
1.Elaboración del proyecto	XXXX			
2.Desarrollo del proyecto		XX		
1. Recolección de datos		XX		
5. Sistematización de datos		XX		
6. Conclusiones y Sugerencias			XX	
7. Elaboración del informe				XX



ANEXO 02

RESULTADOS ESTADISTICOS

Resultados estadísticos

Tabla N° 1: Relación entre el variable capital humano y desempeño laboral

Desempeño laboral	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Bueno	1	100.00%	10	100.00%	12	75.00%
Optimo	0	0.00%	0	0.00%	2	12.50%
TOTAL	1	100.00%	10	100.00%	14	100.00%
	$Ji^2 = 1.708$	$p = 0.045$		$p < 0.050$		$Rho = 0.247$

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que hay relación significativa y existe dependencia entre el capital humano y desempeño laboral y la asociación que hay es directa.

Se efectuó cuadros de asociación entre los diversos indicadores y a partir de allí, sacamos conclusiones sobre la correlación entre los mismos

Tabla N° 2: Relación entre Satisfacción del usuario y conocimiento

Satisfacción del usuario	Medio		Alto	
	F	%	F	%
Bajo	5	83.33%	0	0.00%
Medio	1	16.67%	10	52.63%
Alto	0	0.00%	9	47.37%
TOTAL	6	100.00%	19	100.00%

$Ji^2 = 20.016$ $p = 0.000045$ $p < 0.050$ $Rho = 0.764$

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual indica que es una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo indica que influye el conocimiento en la satisfacción del usuario.

Relación estadística entre las variables y los ítems

Tabla N° 3: Relación entre orientación al usuario y experiencia

Orientación al usuario	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Medio	0	0.00%	3	33.33%	0	0.00%
Alto	6	100.00%	6	66.67%	10	100.00%
TOTAL	6	100.00%	9	100.00%	10	100.00%
$Ji^2 = 6.061$ $p = 0.048$ $p < 0.050$ $Rho = 0.075$						

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95%, indica que existe correlación entre las variables el cual indica que es una correlación muy moderada, también se afirma que a los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo la experiencia influye en la orientación al usuario.

Tabla N° 3: Relación entre las Habilidades y formas de atención

Normas de atención	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Medio	2	33.33%	13	76.47%	0	0.00%
Alto	4	66.67%	4	44.44%	2	100.00%
TOTAL	6	100.00%	17	100.00%	2	100.00%
$Ji^2 = 6.69$ $p = 0.035$ $p < 0.050$ $Rho = -0.06$						

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual indica que es una correlación muy moderada, también se afirma que a los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo que la habilidad que se tiene influye en buscar una nueva forma de atención.

Tabla N° 4: Relación entre atención con prontitud en los usuarios y conocimiento

Atención pronta a usuarios	Regular		Bueno	
	F	%	F	%
Bajo	4	80.00%	1	5.00%
Medio	1	20.00%	10	50.00%
Alto	0	0.00%	9	45.00%
TOTAL	5	100.00%	20	100.00%
	Ji ² = 14.318		p < 0.050	
	p = 0.0007		Rho = 0.657	

Interpretación:

De acuerdo a esta tabla se aprecia que al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% indica que existe correlación entre las variables el cual es indicador que es una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo hay influencia del conocimiento en la atención rápida a los usuarios.

Tabla N° 6 Relación entre orientación a los usuarios y conocimiento

Orientación debida a los usuarios	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	2	33.33%	3	33.33%	0	0.00%
Medio	3	50.00%	6	66.67%	2	20.00%
Alto	1	16.67%	0	0.00%	8	80.00%
TOTAL	6	100.00%	9	100.00%	10	100.00%
	Ji ² = 14.983		p < 0.050		Rho = 0.584	
	p = 0.0047					

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% indica que existe correlación entre las variables el cual es indicador de una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo influye el conocimiento en la orientación debida a los usuarios.

Tabla N° 7: Relación entre buscar formas de atención al usuario y conocimiento

Buscar formas de mejorar la atención del usuario	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	5	83.33%	0	0.00%	0	0.00%
Medio	1	16.67%	8	47.06%	2	100.00%
Alto	0	0.00%	9	52.94%	0	0.00%
TOTAL	6	100.00%	17	100.00%	2	100.00%
	$Ji^2 = 22.549$	$p = 0.00015$	$p < 0.050$	$Rho = 0.569$		

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% indica que existe correlación entre las variables el cual indica que es alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo que influye el conocimiento en la mejora de atención.

Tabla N° 8: Relación entre la participación de logros de resultados y conocimiento

Participación de logros de resultados	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00%	5	41.67%	0	0.00%
Medio	1	100.00%	6	50.00%	4	33.33%
Alto	0	0.00%	1	8.33%	8	66.67%
TOTAL	1	100.00%	12	100.00%	12	100.00%
	$Ji^2 = 12.584$	$p = 0.013$	$p < 0.050$	$Rho = 0.598$		

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% nos indica que existe correlación entre las variables el cual es una correlación regular, también se afirma que si influye el tener los saberes necesarios en la participación de logros de resultados.

Tabla N° 9: Relación entre la capacidad para adaptarse a los cambios y el conocimiento

Capacidad adaptación a cambios	Regular		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00%	5	41.67%	0	0.00%
Medio	1	100.00%	6	50.00%	4	33.33%
Alto	0	0.00%	1	8.33%	8	66.67%
TOTAL	1	100.00%	12	100.00%	12	100.00%
	$Ji^2 = 12.584$	$p = 0.013$		$p < 0.050$		$Rho = 0.598$

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual es indicador de una correlación regular, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo que si influye el conocimiento en la capacidad de adaptarse a cambios.

Tabla N° 5: Relación entre aporte de objetivos institucionales y conocimiento

Aportes de objetivos institucionales	Tolerable		Bueno		Optimo	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0.00%	5	62.50%	0	0.00%
Medio	1	100.00%	2	25.00%	8	50.00%
Alto	0	0.00%	1	12.50%	8	50.00%
TOTAL	1	100.00%	8	100.00%	16	100.00%
	$Ji^2 = 14.583$	$p = 0.0056$		$p < 0.050$		$Rho = 0.452$

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual nos indica que es una correlación regular, afirmándose que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo influye el conocimiento en el aporte para los objetivos institucionales.

Tabla N° 6: Relación entre valores y conocimiento

Valores	Bueno		Optimo	
	F	%	F	%
Bajo	5	50.00%	0	0.00%
Medio	4	40.00%	7	46.67%
Alto	1	10.00%	8	53.33%
TOTAL	10	100.00%	15	100.00%
	Ji ² = 10.69 p = 0.0047		p < 0.050 Rho = 0.625	

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual nos muestra que hay una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo influye el conocimiento en la identificación de valores institucionales.

Tabla N° 7: Relación entre esfuerzo y satisfacción del usuario

Esfuerzo en el trabajo	Quizá un poco		Probablemente si		Definitivamente si	
	F	%	F	%	F	%
Medio	1	100.00%	4	57.14%	1	5.88%
Alto	0	0.00%	3	42.86%	16	94.12%
TOTAL	1	100.00%	7	100.00%	17	100.00%
	Ji ² = 10.442 p = 0.0054		p < 0.050		Rho = 0.646	

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual nos indica una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo el esfuerzo que realiza el trabajador influye en la satisfacción al usuario.

Tabla N° 8: Relación entre si se requiere capacitación y la satisfacción del usuario

Atención requiere capacitación Satisfacción del usuario	Quizá un poco		Probablemente si		Definitivamente si	
	F	%	F	%	F	%
Medio	0	0.00%	0	0.00%	6	46.15%
Alto	2	100.00%	10	100.00%	7	53.85%
TOTAL	2	100.00%	10	100.00%	13	100.00%
	$Ji^2 = 7.28$		$p = 0.026$		$p < 0.050$	
					$Rho = -0.494$	

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% nos indica que existe correlación entre las variables el cual se observa que es una correlación alta, también se afirma que a los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo si se requiere capacitación en la atención en la satisfacción del usuario.

Tabla N° 14: Relación si necesita apoyo constante y el conocimiento

Necesita apoyo Satisfacción del usuario	Quizá un poco		Probablemente si		Definitivamente si	
	F	%	F	%	F	%
Medio	2	11.76%	0	0.00%	4	100.00%
Alto	15	88.24%	4	100.00%	0	0.00%
TOTAL	17	100.00%	4	100.00%	4	100.00%
	$Ji^2 = 15.325$		$p = 0.00047$		$p < 0.050$	
					$Rho = -0.635$	

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% se indica que existe correlación entre las variables el cual es indicador que hay una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo, influye el conocimiento en la satisfacción del usuario.

Tabla N° 95: Relación entre trabajo complejo y conocimiento

Doce	Quizá un poco		Probablemente si		Definitivamente si		
	F	%	F	%	F	%	
Medio	0	0.00%	3	42.86%	3	60.00%	
Alto	13	100.00%	4	57.14%	2	40.00%	
TOTAL	13	100.00%	7	100.00%	5	100.00%	
	Ji ² = 9.023		p = 0.011		p < 0.050		Rho = -0.585

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95%, nos indica que existe correlación entre las variables el cual es indicador de correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo indican que influye los trabajos complejos y la atención que podría brindar el trabajador de forma óptima al público.

Tabla N° 106: Relación entre situación difícil de resolver y conocimiento

Resolución de situación difícil	Definitivamente no		Probablemente si		Quizá un poco		Probablemente si	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Medio	5	29.41%	1	11.11%	0	0.00%	0	0.00%
Alto	0	100.00%	8	88.89%	10	100.00%	1	100.00%
TOTAL	5	100.00%	9	100.00%	10	100.00%	1	100.00%
	Ji ² = 20.127		p = 0.000159		p < 0.050		Rho = 0.758	

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95% nos indica que existe correlación entre las variables el cual nos indica que hay una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo influye el hecho de poder resolver situaciones difíciles por parte del profesional de la Intendencia de Aduanas y para atender de manera óptima y satisfactoria del usuario.

Tabla N° 117: Relación entre planificar, ejecutar y controlar tareas encomendadas y satisfacción de usuarios

Planeación de tareas	Definitivamente no		Probablemente si		Quizá un poco		Probablemente si		Definitivamente si	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Medio	3	100.00%	1	100.00%	2	50.00%	0	0.00%	0	0.00%
Alto	0	0.00%	0	0.00%	2	50.00%	5	100.00%	12	100.00%
TOTAL	3	100.00%	1	100.00%	4	100.00%	5	100.00%	12	100.00%
	Ji ² = 19.518		p = 0.0006		p < 0.050		Rho = 0.842			

Interpretación:

Como se puede observar en los resultados, al aplicar la prueba de Ji cuadrado con un nivel de confianza del 95%, se indica que existe correlación entre las variables el cual nos indica que es una correlación alta, también se afirma que los profesionales de la Intendencia de Aduanas de Mollendo influye la planeación, ejecución de tareas y la satisfacción del usuario.

VARIABLE 01

CAPITAL HUMANO

MATRIZ 01

EXPERIENCIA

VARIABLE DE CALIFICACION EXPERIENCIA/ PREGUNTAS	VALOR /CATEGORIAS	Nº DE F.	TOTAL DE F.	%
1.- ¿Tiene suficiente experiencia para desempeñar sus funciones?	5-Definitivamente si	IIII I	06	24
	4-Probablemente si	IIII IIII	10	40
	3-Quizá un poco	IIII I	6	24
	2-Probablemente no			
	1-Definitivamente no	III	03	12
2.- ¿A su criterio cuál de las siguientes materias influyen o viabilizan en adquirir más experiencia?	5- Disponibilidad de Tiempo	IIII II	07	28
	4- Capacitaciones	IIII IIIIIIII	15	60
	3- Reconocimiento laboral	III	03	12
	2-Capacidad Adquisitiva			
	1-Ninguno			
3.- ¿A pesar de su experiencia, considera usted que es no suficiente para desempeñar sus funciones?	5-Definitivamente si	IIII	5	20
	4-Probablemente si	IIII IIII III	13	52
	3-Quizá un poco	IIII I	6	24
	2.-Probablemente no	I	1	4
	1-Definitivamente no			

MATRIZ 02

COMPETENCIAS

VARIABLES DE CALIFICACION COMPETENCIAS/ PREGUNTAS	CODIGOS CATEGORIAS	Nº DEF.	TOTAL DE F.	%
4.- ¿Usted considera que las competencias para realizar su trabajo deben ser individuales?	5.-Definitivamente no		23	92
	4.-Probablemente no			
	3.-Quizá un poco			
	2.-Probablemente si			
	1.-Definitivamente si			
5.- ¿Le interesan los cambios e ideas nuevas?	5.-Definitivamente si		25	100
	4.-Probablemente si			
	3.-A veces		0	0
	2.-No siempre		0	0
	1.-Definitivamente no			
6.- ¿Si en este momento usted fuera evaluado considera que tendría calificación de competente?	5.-Definitivamente si		11	44
	4.-Probablemente si		13	52
	3.-Regular		1	4
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			

MATRIZ 03

CAPACIDADES

VARIABLES DE CALIFICACION CAPACIDADES/ PREGUNTAS	CODIGOS CATEGORIAS	Nº DEF.	TOTAL DE F.	%
7.- ¿Se esfuerza en el trabajo y apoya a los demás?	5.-Definitivamente si		18	72
	4.-Probablemente si		6	24
	3.-Quizá un poco		1	4
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			
8.- ¿La atención en el trabajo requiere de capacitación constante?	5.-Definitivamente si		13	52
	4.-Probablemente si		11	44
	3.-Quizá un poco		1	4
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			
9.- ¿Qué tan capaz considera usted que es el profesional aduanero?	5.-Definitivamente si		07	28
	4.-Probablemente si		18	72
	3.-Quizá un poco			
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			

MATRIZ 04

HABILIDADES

VARIABLES DE CALIFICACION HABILIDADES /PREGUNTAS	CODIGOS /CATEGORIAS	Nº DEF.	TOTAL DE F.	%
10.- ¿Se esfuerza demasiado para realizar sus actividades?	5.-Definitivamente si	IIII	4	16
	4.-Probablemente si	II	2	08
	3.-Quizá un poco	IIII IIIII IIIII IIII	19	76
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			
11.- ¿El apoyo debe ser constante?	5.-Definitivamente si	IIII	4	16
	4.-Probablemente si	IIII	4	16
	3.-Quizá un poco	IIII IIIII IIIII II	17	68
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			
12.- ¿Su trabajo es complejo y necesita más apoyo externo?	5.-Definitivamente si	IIII II	7	28
	4.-Probablemente si	IIII I	5	25
	3.-Quizá un poco	IIII IIIII III	13	52
	2.-Probablemente no			
	1.-Definitivamente no			

MATRIZ 05

CONOCIMIENTOS

VARIABLES DE CALIFICACION CONOCIMIENTOS /PREGUNTAS	CODIGOS / CATEGORIAS	Nº DEF.	TOTAL DE F.	%
13.- ¿Qué tipo de situaciones o decisiones se le permite tomar?	5.-Complejas			
	4.-Probablemente complejas			
	3.-Quizá un poco	IIII IIIII II	12	48
	2.-Probablemente no	IIII IIIII	10	40
	1.-Definitivamente no	III	3	12
14.- ¿Ha resuelto alguna situación difícil que dependía en sí, el estado de su institución?	5.-Definitivamente si			
	4.-Probablemente si	I	1	4
	3.-Quizá un poco	IIII IIIII	10	40
	2.-Probablemente no	IIII III	8	32
	1.-Definitivamente no	IIII I	6	24
15.- ¿Puede planificar, ejecutar y controlar una tarea encomendada?	5.-Definitivamente si	IIII IIIII III	13	52
	4.-Probablemente si	IIII II	7	28
	3.-Quizá un poco	II	2	8
	2.-Probablemente no	III	3	12
	1.-Definitivamente no			

VARIABLE 02 DESEMPEÑO LABORAL

Matriz 06 SATISFACCION AL CLIENTE

SATISFACCION AL CLIENTE PREGUNTAS		COMPORTAMIENTO OBSERVABLE				
		OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	TOLERABLE 2	MALO 1
1	Atiende con prontitud a los usuarios		 			
2	Orienta a los clientes/usuarios					
3	Busca nuevas formas de mejorar la atención		 			

Matriz 07 LABOR EN EQUIPO

LABOR EN EQUIPO PREGUNTAS		COMPORTAMIENTO OBSERVABLE				
		OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	TOLERABLE 2	MALO 1
4	Participa adecuadamente del trabajo en equipo		 			
5	Da prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal		 			
6	Comparte y enseña sus capacidades adquiridas		 			

Matriz 08
LOGROS LABORALES

LOGROS LABORALES PREGUNTAS		COMPORTAMIENTO OBSERVABLE				
		OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	TOLERABLE 2	MALO 1
7	Participa adecuadamente para el logro de los resultados					
8	Capacidad de adaptarse a los cambios					
9	Aporta en la consecución de los objetivos institucionales					

Matriz 09
CRECIMIENTO PERSONAL

CRECIMIENTO PERSONAL PREGUNTAS		COMPORTAMIENTO OBSERVABLE				
		OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	TOLERABLE 2	MALO 1
10	Se identifica con los valores institucionales y actúa en coherencia con ellos					
11	Planifica y organiza su labor o el de su unidad cuando es encomendado					
12	Manifiesta interés por aprender cosas nuevas					

Matriz 10
LIDERAZGO

LIDERAZGO PREGUNTAS		COMPORTAMIENTO OBSERVABLE				
		OPTIMO 5	BUENO 4	REGULAR 3	TOLERABLE 2	MALO 1
13	Transmite la visión del negocio					
14	Desarrolla la cooperación y el trabajo en equipo					
15	La participación del equipo en decisiones constantes y viables					

MATRIZ Nº 11

RESULTADOS OBTENIDOS POR LOS COLABORADORES

Nº	VARIABLES INVESTIGADAS(CORRELACION DE PEARSON)	
	CAPITAL HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL
01	63	74
02	60	73
03	61	74
04	63	73
05	60	73
06	61	73
07	62	71
08	58	71
09	57	71
10	59	71
11	58	66
12	60	65
13	61	63
14	56	63
15	58	62
16	55	61
17	59	59
18	60	59
19	61	59
20	63	58
21	54	56
22	55	58
23	57	58
24	57	54
25	58	47
PROMEDIO	59.04	64.48

CLASIFICACION	VARIABLES	
	CAPITAL HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL
OPTIMO (61-75)	IIII III (8)	IIII IIIIIIII I (16)
BUENO (46-60)	IIII IIIIIIII II (17)	IIII III (9)
ACEPTABLE (31-45)		
TOLERABLE (13-30)		
MALO (0-15)		

TEST DE ALFA CRON BACK

$$\alpha = \frac{k}{k-1} = 1 - \frac{\sum S^2}{S^2}$$

k= el número de ítems,

a= 0-1

$\sum S^2$ = sumatoria de la varianza de los ítems

S^2 = Varianza de la suma de los ítems

α = coeficiente

CORRELACIÓN DE CAPITAL HUMANO X DESEMPEÑO LABORAL

Correlaciones

		Capital Humano	Desempeño Laboral
Cap	Correlación de	1	,750(**)
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,001
	N	25	25
Desemp	Correlación de	,750(**)	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	25	25

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Con un nivel de confianza del 95% existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables y al aplicar la prueba de correlación de Pearson se observa que existe relación entre el capital humano y el desempeño laboral, siendo la relación de tipo directa, ya que el signo es positivo, y por el valor, que es 0.73, indica que la relación es alta, dado que el valor está en un intervalo entre 0.600 y 0.800.

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO		5	4	3	2	1	TOTAL 100%
1	El producto o servicio brindado por esta dependencia cumple con lo solicitado		4	8	2	2	64
2	La orientación técnica sobre el servicio brindado es la adecuada		6	10	2	2	62
3	Cuenta con las instalaciones, mobiliario adecuadas para el tiempo de espera o atención		16	4			76
4	La información brindada en la página web es amigable, clara y de fácil comprensión		2	8	8	2	50
5	Personal que brinda atención transmite confianza y buen trato		10	10			70
6	El servicio o producto fue brindado en los tiempos acordados			6	8	6	40
7	La rapidez de respuesta a sus consultas respecto del bien o servicio brindado vía electrónica es adecuada (correo electrónico)				10	10	30
8	El tiempo de espera en nuestras instalaciones para atender su requerimiento es el adecuado		2	8	6	4	50
9	El tiempo de espera por teléfono para atender su requerimiento es adecuado				10	10	30
10	La atención recibida por el personal de Tramite Documentario es la adecuada			10	10		70
11	Las indicaciones y atención brindadas por el personal de Sistemas relacionadas al servicio son oportunas y eficientes			8	6	6	38
12	Las quejas y reclamos son solucionadas oportunamente			4	20	16	68
13	El personal demuestra amabilidad, respeto y paciencia			4	8	8	36
14	Existe apoyo, asistencia técnica e informática permanente				10	10	30
15	Las resoluciones emitidas se ajustan técnica y legalmente a la normativa vigente			6	6	8	38
16	Hay uniformidad en el criterio técnico del personal de aduanas				10	10	30
17	Usted cree que las capacitaciones brindadas al profesional aduanero son las adecuadas			4	8	8	36
18	El tiempo empleado para resolver un expediente cualquiera que sea el caso es el adecuado				4	16	28
19	Considera usted que el tiempo empleado para despachar un régimen aduanero es el adecuado comparado con otras dependencias aduaneras			4	4	12	32
20	Usted considera que el profesional aduanero está capacitado profesionalmente y preparado para desempeñar su función asignada	6	10	24			82

Se entregó la cartilla a 20 despachadores de Aduana, usuarios de comercio exterior quienes contestaron las veces de acuerdo al número indicado en esta tabulación.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

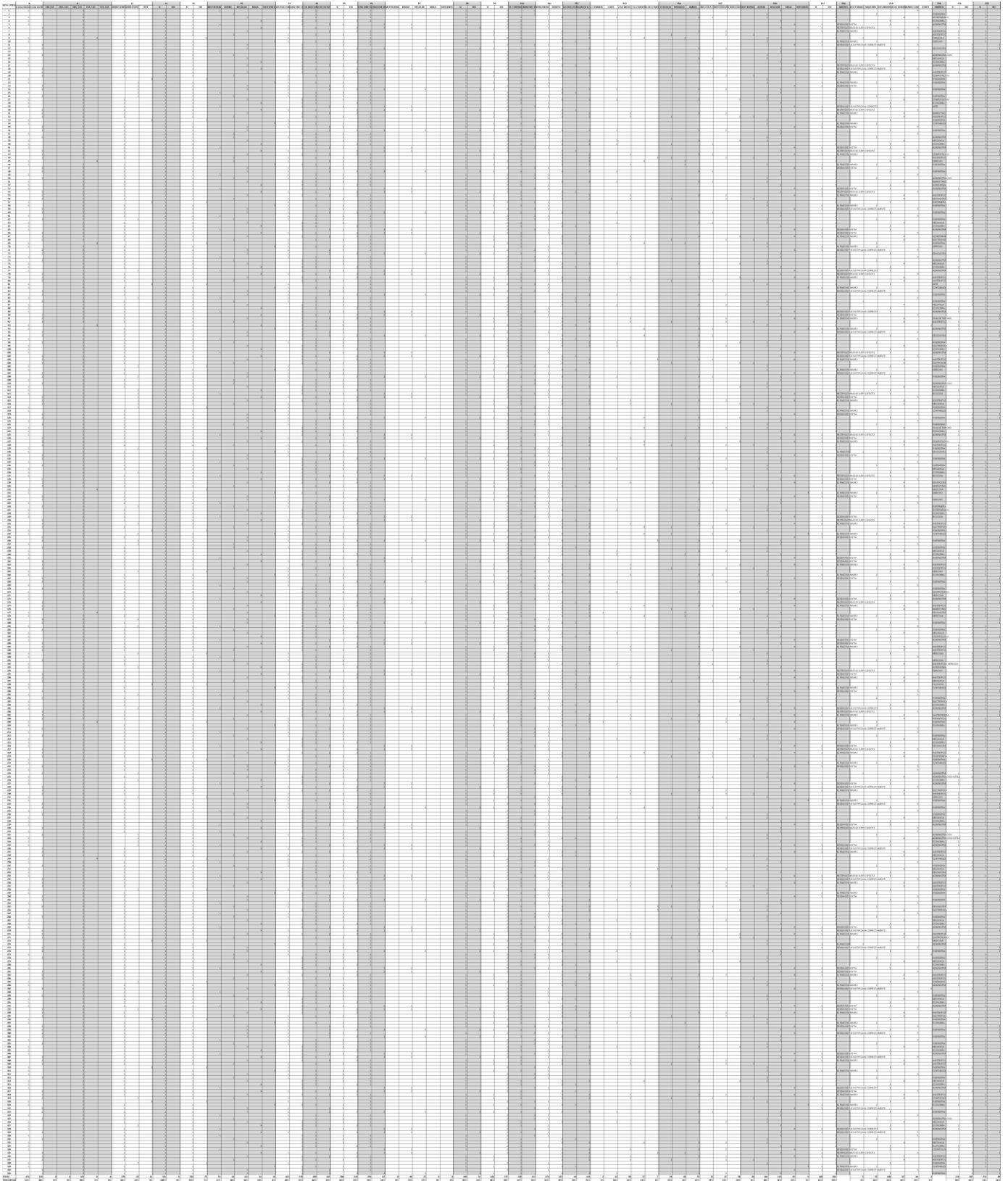
Los resultados se han obtenido de la sumatoria final por cada pregunta que los encuestados respondieron teniendo en cuenta las marcaciones que hicieron los despachadores de Aduana y/o Agentes de Aduana, por ejemplo el más alto resultado es si para la pregunta el profesional aduanero está capacitado profesionalmente para desempeñar su función, analizando de 06 encuestados de 20, respondieron con el más alto puntaje – Optimo y 10 con el resultado de bueno, es decir 16 de 20 agentes o usuarios del comercio exterior consideran que se encuentran entre optimo y bueno, y solo 4 aseguran que tiene una formación regular aceptable.

BASE DE DATOS

CAPITAL HUMANO

DESEMPEÑO LABORAL

Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	5	3	5	5	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	3	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5
11	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
12	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	3	5	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
13	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
14	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
15	1	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
16	1	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
17	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	2	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	1	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	1	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	3	4	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	2	1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	2	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3
25	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4



The image shows a large table with numerous columns and rows. The text within the table is extremely small and difficult to read. It appears to be a list or index of theses, with columns likely representing fields like author name, title, year, and institution. The table is mostly empty, with only some faint text visible in the rightmost columns.