



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
CONTROL ADMINISTRATIVO Y SU RELACION CON LA
GESTIÓN DE PROCESOS EN LAS AGENCIAS DE
ADUANA, TACNA - 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. VICTOR CRUZ HUAYTA

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por un nuevo comienzo y darme la oportunidad de cumplir mis objetivos, a mi familia por ser el motor para seguir adelante, por apoyarme incondicionalmente, a ser mejor cada día, a impulsarme siendo perseverante en el largo camino que tengo que recorrer para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme las fuerzas, iluminar mis conocimientos y sabiduría para esforzarme por realizar un estudio de calidad. A mi asesor de tesis, por brindarme su apoyo y transmitir sus experiencias y pautas para lograr un buen resultado, y mi alma mater, mi Universidad Privada Telesup, porque fue en esta institución donde he podido adquirir el nivel de conocimiento y el desarrollo en mi vida profesional y personal.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Control administrativo y su relación con la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con una población de 40 trabajadores de las agencias de aduana del distrito de Tacna, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población estuvo conformada por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,732 y 0,756, nivel aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables control administrativo y gestión de procesos con un coeficiente de correlación de $r=0,714^{**}$, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que existe una correlación significativa entre el control administrativo y la gestión en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Palabras clave: *control administrativo, gestión de procesos y proceso de control.*

ABSTRACT

This research entitled: Administrative control and its relationship with the management of processes in Customs Agencies, Tacna - 2020, whose general objective is to determine the relationship between administrative control and process management in Customs agencies, Tacna - 2020.

The research was of a quantitative approach, the type of research is basic, of a descriptive correlational level, a non-experimental design was used with a population of 40 workers from the customs agencies of the district of Tacna, the type of sampling was census because The group that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.732 and 0.756, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman Rho statistical test to the variables administrative control and process management with a correlation coefficient of $r = 714^{**}$, with a significance level of 0.000 less than the expected level ($p < 0.05$) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be stated that there is a significant correlation between administrative control and management in Customs agencies, Tacna - 2020.

Keywords: Administrative control, process management and control process

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio	18
1.3.1. Justificación teórica:	18
1.3.2. Justificación metodológica:	18
1.3.3. Justificación práctica	19
1.3.4. Justificación social	19
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
II. MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Antecedentes nacionales	20
2.1.2. Antecedentes internacionales	22
2.2. Bases teóricas de las variables	25
2.2.1 Variable 01: Control administrativo	25

2.2.2. Variable 02: Gestión de procesos	35
2.3. Definición de términos básicos	46
III. MÉTODOS Y MATERIALES	48
3.1. Hipótesis de la investigación	48
3.1.1. Hipótesis general.....	48
3.1.2. Hipótesis específicas.....	48
3.2. Variables de estudio	48
3.2.1. Definición conceptual	48
3.2.2. Definición operacional	49
3.3. Tipo y nivel de la investigación	49
3.3.1. Tipo de investigación.....	49
3.3.2. Nivel de investigación.....	50
3.3.3. Método de investigación.....	51
3.4. Diseño de la investigación	51
3.4.1. Diseño no experimental.....	51
3.4.2. Enfoque de la investigación	51
3.4.3. Corte transversal	52
3.5. Población y muestra de estudio.....	52
3.5.1. Población	52
3.5.2. Muestra	53
3.5.3. Muestreo no probabilístico	53
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	53
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	54
3.6.3. Escala de Likert.....	54
3.6.4. Validez del instrumento	55
3.6.5. Análisis de confiabilidad	55
3.6.6. Análisis de Fiabilidad:.....	56
3.7. Métodos de análisis de datos	56
3.8. Aspectos éticos	57
IV. RESULTADOS	58
4.1. Análisis descriptivo	58
4.2. Prueba de hipótesis.....	63

4.2.1. Prueba de hipótesis general.....	63
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas	64
V. DISCUSIÓN	67
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	74
Anexo 1. Matriz de consistencia	75
Anexo 2. Matriz de Operacionalización.....	76
Anexo 3. Instrumentos	78
Anexo 4. Validación de instrumentos.....	81
Anexo 5. Matriz de datos	87
Anexo 6. Propuesta de valor.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	50
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de Control administrativo... 54	
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	55
Tabla 4.	Nivel de confiabilidad de la variable Control administración.....	56
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de procesos.....	56
Tabla 6.	Escala de interpretación de la confiabilidad	56
Tabla 7.	Niveles de variable de Control Administrativo	58
Tabla 8.	Niveles de la variable de gestión de proceso	59
Tabla 9.	Niveles de proceso de control	60
Tabla 10.	Niveles de control de desempeño organizacional	61
Tabla 11.	Niveles de ajustes de formas de control.....	62
Tabla 12.	Nivel de correlación y significancia de control administrativo y gestión de procesos.....	63
Tabla 13.	Nivel de correlación y significancia de control de proceso y gestión de procesos.....	64
Tabla 14.	Nivel de correlación y significancia de control de desempeño organizacional y gestión de procesos.....	65
Tabla 15.	Nivel de correlación y significancia de ajuste de formas de control y gestión de procesos	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de gestión de control administrativo	58
Figura 2. Niveles de gestión de proceso	59
Figura 3. Niveles de proceso de control	60
Figura 4. Niveles de control de desempeño organizacional	61
Figura 5. Niveles de ajustes de formas de control.....	62

INTRODUCCIÓN

El objeto de la investigación es determinar la relación entre control administrativo y la gestión de procesos para mejorar en las agencias de aduana, Tacna - 2020.

El control administrativo tiene como propósito alcanzar una meta ya sea con planes estratégicos bien establecido o procesos que llevan una organización para lograr los objetivos. Puede ser considerado como uno de los más importantes para una óptima labor gerencial. Asimismo, la gestión de procesos se confirma como uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir magníficos índices de calidad, productividad y excelencia. Ambos son muy beneficiosos para las organizaciones para lograr ser competitivos frente a otros, así como alcanzar sus metas.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitirán determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presenta los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo a las variables de estudio, asimismo se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presenta los principales resultados de la investigación, primero se describe los resultados en forma unitaria para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discute los principales resultados de investigación; luego se analiza los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el Capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, a nivel internacional las organizaciones enfrentan a un mundo totalmente de cambios constantes, y todo es un nuevo nivel de reto un verdadero desafío. Durante los últimos años se han desarrollado un gran avance en el comercio internacional como los acuerdos comerciales y tratados de libre comercio entre países, como cambios y avances tecnológicos, sociales, económicos, científico, políticos, y culturales entre otros, que exigen un cambio y adaptación en la forma de pensar y actitud de renovación constante y perseverante con el desempeño de las empresas.

En el ámbito nacional en los últimos años la falta de aplicación de auditoría administrativa interna en las empresas para corregir y mejorar la gestión de procesos del control administrativo. Las agencias de aduana actualmente tienen problemas, como la falta de planeación, organización, dirección y control en sus actividades diarias. Falta de programas de capacitación al personal para cumplir y seguir los procedimientos y procesos que aplican el desarrollo en todas sus actividades con fin de mejorar la calidad, productividad y eficiencia.

Siendo actualmente que a nivel local las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria - SUNAT se desarrollan en el rubro de comercio exterior, son de gran importancia en el proceso logístico de las importaciones y exportaciones, las empresas que realicen estas operaciones acuden a una agencia de aduana para que realicen los trámites aduaneros para el ingreso o salida de los productos de forma efectiva según los procedimientos de cada régimen establecido por ley, Cabe indicar que las agencias de aduana actúan en representación de los dueños o consignatarios, en los trámites aduaneros de los diferentes regímenes, frente a la autoridad aduanera, otorgado mediante el mandato electrónico.

Durante los procesos de los despachos aduaneros importación y exportación de las mercancías, existen problemas que originan gastos innecesarios para los importadores y exportadores, generados por una mala gestión de las agencias

de aduana, como no destinar las mercancías de importación a la modalidad de despacho anticipado, en casos de ser obligatorio, teniendo como consecuencias el pago multa, Demoras en la destinación numeración de la declaración aduanera de mercancías - DAM y el envío de liquidación de tributos a pagar de las mercancías de importación. Incorrecta clasificación arancelaria, Teniendo como consecuencias el pago de tributos omitidos y multas. No regularizar las DAM según los plazos establecidos en los procedimientos de los regímenes según corresponda importación y exportación. Falta de coordinación con el agente de carga y/o transportista, deposito temporal almacén, y los demás relacionados directamente con las mercancías. No brindar información oportuna sobre el monitoreo de sus despachos ante la autoridad aduanera, generando descontento de sus clientes por no brindar una atención apropiada y adecuada, los exportadores e importadores tienen una exigencia de urgencia por la salida y llegada de sus mercancías, por temas de sobre costos que puede incurrir en servicio de almacenaje, sobre estadía de transporte, entre otros.

- Ley general de aduanas decreto legislativo N° 1053, modificada y promulgada mediante decreto legislativo N° 1433.
- Reglamento de la ley general de aduanas N° 010-2009-EF modificada y promulgada con decreto supremo N° 367-2019-EF
- Procedimiento de importación DESPA-PG.01, Promulgada mediante resolución 084-2020, Versión 8.
- Procedimiento de Exportación DESPA-PG.02, promulgada mediante resolución 024-2020, versión 7.
- Procedimiento de valoración de mercancías según el acuerdo del valor de la OMC INTA-PE.01.10a, promulgada mediante Resolución N° 00038, modificada mediante resolución N° 48-2016-SUNAT/5F0000.
- Tabla de sanciones aplicables a las infracciones previstas en la ley general de aduanas GJA-00.05, promulgada mediante decreto supremo N°418-2019-EF.
- Procedimiento mandato electrónico DESPA-PE.00.18, promulgada mediante resolución N° 06-2017, Modificada mediante resolución N° 173-2020.

- Procedimiento de rectificación electrónica DESPA-PE.00.11, promulgada mediante resolución 079-2020, versión 3.

Robbins, S. (2018) Los clientes son aquellos que se sienten del todo satisfecho porque para ellos es de suma importancia el máximo nivel de desempeño. Al utilizar este índice de excelencia y en los servicios, los proyectos de los colaboradores y sus aspiraciones financieras se estarán ligando a una meta organizacional para así proporcionar un servicio consistente elevado a cada consumidor.

“El control es el proceso de observar, cotejar y enmendar el desempeño laboral. Todos los gerentes administrativos deben observar, aun cuando crean que personal de trabajo están laborando según lo proyectado; no pueden saber realmente como se está cumpliendo las obligaciones laborales a no ser que evalúen cuales son las actividades que se realizaron y comparen el desempeño real contra el estándar que se desee. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal modo que se logren los objetivos. La realidad de los controles va a determinar si se sabe qué proporción ayudan a los empleados y a los gerentes a lograr sus objetivos”.

En tanto, la gestión de procesos y su control administrativo de las agencias de aduana responde a fines y objetivos del cumplimiento de las obligaciones aduaneras buscando adecuarse constantemente a los cambios de las normas y procedimientos aduaneras, eficaz y con calidad de los servicios que brinda; para lo cual, estratégicamente, trata de fomentar el cumplimiento de las normas y procedimientos de los regímenes aduaneras según destinación de mercancía de sus clientes a su cargo mediante la satisfacción adecuada de sus necesidades de atención en los trámites ante la autoridad aduanera.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- PE 1. ¿Cuál es la relación entre proceso de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?
- PE 2. ¿Cuál es la relación entre el control de desempeño organizacional y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?
- PE 3. ¿Cuál es la relación entre ajuste de formas de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica:

Este estudio describe la problemática que se presenta en el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020. Se desarrollaron muchas vertientes teóricas, definiciones y conceptualizaciones con respecto al estudio de las dos variables control administrativo y la gestión de procesos, para los cuales se han considerado los libros relacionados a las dos variables, los autores Stephen P. Robbins y Juan Bravo. La información recabada nos ayudara para conocer las funciones del control administrativo dentro de las agencias de aduana y la relación que tiene esta con la gestión de procesos. Asimismo, con los resultados se podrá sugerir recomendaciones e hipótesis para futuros estudios y para la institución.

1.3.2. Justificación metodológica:

En esta investigación la metodología utilizada fue descriptiva correlacional, porque se va mencionar los fenómenos, situaciones que se den en un argumento de tiempo, la semejanza nos ayudara a percibir el grado de relación entre ambas variables, teniendo un diseño no experimental ya que todos los sucesos se evaluaran sin cambiar las variables. Los instrumentos propuestos, como las técnicas manejadas para el análisis de la información se podrán utilizar en otros estudios, en donde se quiera examinar la igualdad entre la gestión de procesos y su control administrativo en establecimientos privados.

1.3.3. Justificación práctica

De acuerdo a los objetivos de la investigación, el resultado de la actual investigación permite determinar la gestión de procesos y su control administrativo en las agencias de aduana de Tacna. Una vez realizado el diagnóstico este nos permitirá estimar el resultado entre la gestión de procesos y su control administrativo, lo que nos servirá para la toma de decisiones e investigar la mejora en el conjunto que presente niveles bajos.

1.3.4. Justificación social

El presente estudio tiene relevancia social puesto que al responder los objetivos e identificar como se encuentra la problemática del control administrativo y gestión en las agencias se podrán tomar acciones que modifiquen el estado actual de tal manera que tengan cambios positivos dentro de los trabajadores y, por ende, en la conducta de servicio que brindan a la sociedad.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre el proceso de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

OE 2. Determinar la relación entre el control del desempeño organizacional y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

OE 3. Determinar la relación entre el ajuste de formas de control y gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Flores (2018), en su tesis titulada el “*control administrativo y su importancia en la gestión financiera en la ONG World Vision Perú Lima 2018*”. Tesis Pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú. Cuyo objetivo fue el determinar si el control administrativo es importante para la gestión financiera en WORLD VISION PERU Lima 2018. El método de investigación fue aplicado con enfoque cuantitativo deductivo, de corte transversal – correlacional, método descriptivo, explicativo y analítico. La población de estudio estuvo conformada por 250 personas entre administradores, profesionales y servidores, seleccionadas por muestreo probabilístico, se utilizó instrumento de medición de actitudes la escala dicotómica. La confiabilidad de instrumentos fue validada mediante la aplicación del proceso Computarizado con SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 22.0 del modelo de correlación de Pearson y con nivel de confianza del 95%. La prueba de ji cuadrada. Resultados: Los resultados determinaron que el mayor porcentaje (65.13%) administradores, profesionales y servidores estaban de acuerdo que la gestión financiera es adecuada por el control administrativo, en cuanto al control administrativo es importante para la gestión financiera (71.05%) estuvo de acuerdo. Como $1.15 < 0.05$, se rechaza Hipótesis nula, en tal sentido, se concluye el control administrativo es importante para la gestión financiera en WORLD VISION PERU Lima 2018.

Ames (2018), en su tesis titulada “*La gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la Ugel 05, SJL – Lima- 2018*”. Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. La cual tuvo como objetivo el de comparar el nivel de percepción sobre la Gestión por Procesos de los trabajadores de la UGEL 05. El diseño fue descriptivo comparativo y enfoque cuantitativo. Se trabajó con una muestra de 162 trabajadores entre técnicos, especialistas y administrativos nombrados y CAS de la UGEL 05 a quienes se les aplicó un cuestionario. Para el análisis descriptivo se determinó las frecuencias y porcentajes y para el análisis

inferencial se aplicó prueba de Kruskal-Wallis que es una prueba no paramétrica de comparación de tres o más grupos independientes, ya que la distribución de los datos no cumplió los supuestos de la distribución normal. Se llegó a la conclusión que, existió diferencia significativa entre el nivel de percepción sobre la Gestión por Procesos, en los trabajadores de la UGEL 05, SJL – 2018, cuya Prueba de U de Mann-Whitney tiene $p = 0,000 < 0,05$, representando la no igualdad entre los grupos de estudio.

Portocarrero (2019), en su tesis titulada “Control administrativo y efectividad organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019”. Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. La cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control administrativo y la efectividad organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población fue censal, conformada por 38 trabajadores administrativos de la empresa de reparación de embarcaciones del Callao. La técnica empleada para la recopilación de datos fue la encuesta, se usó como instrumento un cuestionario. Los resultados demostraron que existe relación entre el control administrativo y la efectividad organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019, obteniendo un coeficiente de correlación de Spearman ($Rho=0,741$), a un nivel de significancia de 0,000 (bilateral). Se concluyó que, el control administrativo y la efectividad organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019, tienen una relación positiva considerable; es decir a mayor control administrativo el cumplimiento o logro de los objetivos será mayor, por consecuente se logrará la efectividad organizacional.

Arteaga (2019), en su tesis titulada “Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017”. Tesis Postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. La cual tuvo como objetivo la de determinar la influencia de la gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017. El tipo de estudio fue no experimental, diseño correlacional causal transaccional o transversal y; los

métodos de investigación aplicados fueron, inductivo y deductivo. La muestra estuvo conformada por 110 trabajadores entre asistenciales y administrativos. Para la recolección de datos, se usó el cuestionario debidamente validado; dicha información fue procesada por el Software de Estadística para Ciencias Sociales V23. El para obtener los resultados se tuvo en cuenta el Coeficiente de Pearson = 0,757, lo que evidenció que existía relación directa moderada entre las dos variables, con un p-valor=0,000. El nivel que prima en la gestión por procesos fue regular con 49,1%. Asimismo, el nivel que prevalece en la competitividad, fue regular con 66,4% (73 trabajadores). La presente investigación fue muy relevante porque en base a las conclusiones obtenidas se permitieron diseñar propuestas y alternativas de solución en la mejora de los procesos aplicados en la institución y con mayor énfasis en aquellos que constituyen las necesidades primordiales de la población asegurada.

Arauco (2019), en su tesis titulada “Control administrativo y efectividad organizacional de una Procuraduría Pública, 2019”. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú. Cuyo objetivo fue el determinar la relación entre el control administrativo y la efectividad organizacional. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental de corte transversal, sin manipular las variables y se recopiló datos en un solo momento, teniendo como población censal a 87 trabajadores, se recopiló la información y se procesó a través del SPSS versión 24 para la confiabilidad de los instrumentos y para la estadística descriptiva e inferencial. Cuyos resultados obtenidos fueron que el control administrativo se relaciona directa ($Rho=0,761$) y significativamente ($p=0.000$) con la efectividad organizacional de una Procuraduría Pública, 2019, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Cevallos y Ruenes (2015), en su investigación “*Modelo de simulación prospectiva en el proceso de gestión de procesos ambientales del cantón la concordia, Ecuador*”. Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas. La cual tuvo como objetivo el de diseñar un modelo de simulación prospectiva del comportamiento de las variables relacionadas con la gestión ambiental del GAD. Este modelo de simulación fue trabajado con la metodología

aplicada a la prospectiva de Escenarios (investigación de futuros), con herramientas técnicas de: análisis estructural de motricidad y dependencia de variables, análisis de estrategia de actores, métodos de expertos con probabilidades corregidas, modelización simulada, y prospectiva exploratoria con el SMIC. Como resultado se obtuvieron el planteamiento de un modelo simplificado de simulación del sistema de gestión estudiado. Se definieron tres escenarios que conforman una prospectiva exploratoria de la gestión ambiental y la problemática de planificación que genera.

Vaca & Gutiérrez (2016), en su tesis titulada *"gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato"*. Postgrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo principal fue el determinar de qué manera incide la gestión de procesos en la satisfacción de los clientes en la clínica santa María de la ciudad de Ambato, la metodología utilizada fue la encuesta de enfoque cuali-cuantitativa. Se tomó como población a 357 pacientes la muestra fue de 60 pacientes como resultado se obtuvo que el 83% del total de los encuestados indican que los profesionales están parcialmente capacitados. El 3% indiferente, y en menor porcentaje contestaron ninguno siendo el 1%. En conclusión, se determinó que esta unidad de salud privada se basa en la orientación tradicional, y se organiza por departamentos en donde la autoridad son los jefes departamentales y no existen procesos operativos que vinculen las actividades médicas y de enfermería con el paciente, por lo tanto, se desconocen las necesidades de los clientes externos, incidiendo directamente en la calidad del servicio prestado.

Romero (2016), en su tesis titulada *"Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en Pymes comerciales."* Tesis pregrado. Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio-Colombia. la cual tuvo como objetivo el presentar estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en Pymes comerciales. Metodología: fue la encuesta a los Contadores Públicos de la región quienes fueron en realidad los que a diario se vieron involucrados en la problemática. Resultados: Las encuestas arrojaron deficiencias en el ambiente de control, determinando que no había valoración de los riesgos, poca existencia de actividades de control, falta de

información y comunicación entre empleados y administrativos. De igual forma se pudo evidenciar que un 74% que las empresas pequeñas y medianas de la región, en su mayoría aún, no habían iniciado la transición bajo las Normas Internacionales de Información Financiera para Pymes. Conclusiones: Se sugirió una serie de estrategias de control, que orientarán a las pymes a mejorar el área de cartera en su parte administrativa y contable bajo el modelo de control interno COSO

Hinojosa (2016), en su tesis titulada "*Mejoramiento de la gestión por procesos en el servicio de laboratorio clínico del Hospital de especialidades Fuerzas Armadas N°1*". Tesis postgrado, Universidad Católica de Loja, Quito-Ecuador. Cuyo objetivo fue el de evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas. La metodología de investigación fue cuali-cuantitativa de tipo descriptiva, se utilizó como instrumento las encuestas, su población fue de 80 pacientes y su muestra de 15 se obtuvo como resultado las áreas de mayores dificultades son analítica y la post analítica. Se concluye que hay falta de información y demora en la recepción y entrega de los resultados a pacientes externos.

Sotelo (2016), realizó una investigación en la ciudad de Barcelona para optar el grado de doctorado en administración y dirección de empresas quien tiene como tema "La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPes", quien tiene como objetivo lograr enfrentar con éxito el reto del abastecimiento de un pedido grande de exportación. Su metodología descriptiva correlacional, tiene como población de estudio 383 unidades empresariales, su tipo de instrumento que utilizó es la encuesta. Se ha llegado al resultado que las Mypes en el Perú conforman aproximadamente el 99.3% de las empresas a nivel nacional, esto ha llevado a que las Mypes sean las empresas que aporten el aumento considerable de la tasa de empleo en los últimos años, el 69% de la PEA en el año 2011 estuvo concentrada en la Mypes, no solo contribuyen al país sino a nivel social. Como conclusión se determina que se deben manejar los indicadores propuestos del modelo básico de gestión planteado ya que si no se realiza el seguimiento y la medición de los procesos no se tomara en cuenta las acciones necesarias.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1 Variable 01: Control administrativo

Según Robbins (2018) define que:

El control administrativo es el proceso de monitoreo, igualdad y modificar el desempeño laboral. Todos los administradores, deberían llevar un control aun cuando piensan que todo está marchando de maravilla; no pueden confiarse como está marchando todo a menos que hayan evaluado y comparado el desempeño real con un estándar. (p. 398).

Según Stoner (2017) define que:

El control administrativo es el proceso que permite avalar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El control está mucho más completo que la planificación. El control sirve a los gerentes para monitorear la capacidad de sus actividades de planificación, formación y orientación. Una parte fundamental del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas que se requieren (p. 110).

Según Munch (2018) define que:

El control administrativo es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con concordancia a lo proyectado con el objeto de transformar desviaciones para reiniciar el proceso. Lo correcto es saber elegir y manejar las formas, técnicas y tipos de control que propicien la máxima complacencia de los clientes, del individuo, de la humanidad, del medio y de los accionistas para efectuar la gestión de la organización (p. 121).

Según Bueno (2018) define que:

Que el control como parte del proceso administrativo se aborda al final de la fase dinámica; sin embargo, esto no implica que como tal se debe trabajar al último, sino todo lo contrario. Desde el momento mismo en que se establecen objetivos y metas en la etapa de planeación, es necesario pensar en cómo se van a establecer e implementar mecanismos de control que permitan un

seguimiento adecuado a las diferentes actividades que se desarrollaran (p. 159).

Según Sánchez (2015) define que:

El control es el proceso de vigilar que las actividades se estén cumpliendo como fueron planificadas, corrigiendo cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control, incluso cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó, ya que no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es necesario hasta haber estimado que actividades se han realizado y haber cotejado el desempeño con la regla deseada (p. 106).

2.2.1.1. Importancia del control

Según Robbins (2018)

Se puede crear, planificar una organización para lograr con eficiencia las metas y se pueda motivar a los clientes mediante un liderazgo seguro. Pero no hay garantía de que las tareas vayan tal y como se planificó y que se estén logrando los objetivos para el personal como los gerentes que laboran. De tal manera que el control es importante porque ayuda a los gerentes de las organizaciones a saber si se están cumpliendo sus metas y de no ser así, las razones por las que no se llevan a cabo. El valor de la función del control se puede observar en tres áreas específicas como son: planeación otorgamiento de facultad de decisión a los obreros y protección del lugar en el que trabajan (p.399).

2.2.1.2. Control para el desempeño organizacional

Según Robbins (2018), señala que:

Costos eficientes. El tiempo que se hace esperar a los clientes. La satisfacción de los consumidores respecto del servicio ofrecido. Éstos son tan sólo algunos indicadores importantes del desempeño que miden los ejecutivos de la intensamente competitiva industria de los servicios de atención telefónica a clientes. Para tomar buenas decisiones, los gerentes

que trabajan en el sector quieren y necesitan este tipo de información para poder administrar el desempeño de las organizaciones y sus empleados; en realidad, sin importar de qué industria se trate, esa responsabilidad recae siempre en los gerentes (p. 403).

2.2.1.3. Desempeño organizacional

Según Robbins (2018), señala que:

Dicha actividad representa horas de experiencia intensa antes de un concierto, o de una carrera, y también lleva a cabo las responsabilidades laborales tan efectivos como sean posible, el desempeño es el resultado de esta actividad realizada. Los gerentes toman mucha importancia por el desempeño en la organización, es decir los resultados que se acumulan de todas las actividades laborales dentro de la empresa. Es una dedición multifacética, pero los gerentes necesitan comprender los factores que contribuyen al desempeño organizacional.

Después de todo, no es probable que quieran (o pretendan) que su desempeño sea mediocre (p. 403).

2.2.1.4. Medidas de desempeño organizacional

Según Robbins (2018):

Estas medidas de desempeño proporcionan el porcentaje en relación, a los lanzamientos por tiempo al BAT, y en porcentaje en bases totales. De acuerdo al uso de estas estadísticas para anunciar el desempeño a futuro. Epstein ha reconocido algunos jugadores estrellas con gran potencial y los ha contratado por solo una fracción de costo de un jugador de popularidad.

Su agrupación gerencial define nuevas estadísticas para llegar a medir el efecto de las habilidades defensivas de los jugadores. Como director, el ah identificado las medidas de desempeño importantes para sus decisiones. Al igual que él, todos los demás directores deben cuáles serán las medidas que les dará la información que necesitan del desempeño organizacional.

Comúnmente, las medidas utilizadas incluyen la productividad organizacional, la efectividad organizacional y los rangos de la industria (p. 15).

2.2.1.5. Por qué se requiere el control

Según Navarrete y Arguedas (2015), señala que:

Uno de los motivos por los que se requiere el control es para mejorar los planes y se pueden desviar. Pero el control también sirve a los directores de las organizaciones para observar los cambios del medio, así como sus repercusiones en el progreso de la organización. Dado el ritmo de los cambios del ambiente de las organizaciones registrado en años recientes (véase la parte ID, este aspecto del control ha ido adquiriendo cada vez más importancia (p. 612).

2.2.1.6. El diseño de los sistemas de control

Según Navarrete y Arguedas (2015), señala que:

Lograr controlar demasiados elementos de la sistematización, de forma estricta puede molestar y desanimar a los trabajadores, frustrar a sus directores y desperdiciar el tiempo, esfuerzo y el capital, los directores se pueden concentrar en factores fáciles de medir, por ejemplo, el volumen de individuos en un restaurante, y desatiendan la satisfacción de la comida.

A largo plazo la satisfacción de la comida podría ser más relevante que la cantidad. Estos problemas se pueden evitar mediante un análisis; que identifique las áreas clave del desempeño y los puntos estratégicos de control (p. 615).

2.2.1.7. Tipos de control

Según Munch (2018), señala que:

Si queremos que el control sea eficiente debe desplegarse de manera integral y aplicarse continuamente en la organización. Puede ser:

Preliminar. Es aquel que se realiza antes de realizar las actividades

Concurrente. Se desarrolla de manera simultánea a la realización de actividades.

Posterior. Se aplica después de haber realizado las labores (p. 123).

2.2.1.8. Sistemas de información

Según Munch (2018)

Los sistemas de información integran datos acerca de todas las áreas, funciones y actividades de la empresa, entre las que destacan base de datos, reportes, informes, estadísticas, proyecciones, análisis del entorno, entre otros.

Deben establecer de acuerdo con las particularidades y requerimientos de cada organización y tomar en cuenta las necesidades reales de la empresa, así como el costo-beneficio del sistema, ya que muchas veces el deseo de controlar puede originar papeleo excesivo y burocratización.

Por supuesto, un buen sistema de información debe ser confiable, oportuno, validado, amigable y de fácil manejo (p. 124).

2.2.1.9. Elementos de la base control

Según Bueno (2018)

Independiente de su tamaño, en las empresas se debe establecer el control como un proceso cíclico que permita intervenir de manera oportuna en actividades que requieren de una acción inmediata para obtener o resolver un problema, y obtener los mayores aprendizajes para situaciones futuras. Aunque en ocasiones se observan ligeras variaciones entre diferentes autores, la mayoría coincide en que el control como proceso cuenta con cuatro fases: establecimiento de estándares, medición, comparación y acción correctiva. Considerando la amplia aceptación de las fases descritas en el párrafo anterior, así como su claridad, coherencia y fácil comprensión, en este libro de texto se trabajará con los cuatro elementos mencionados (p. 161).

2.2.1.10. Establecimiento de estándares

Según Bueno (2018)

El control es la herramienta que intenta contener las desviaciones que se pueden presentar durante el camino que se tiene que se tiene que transitar para llegar a la meta. En ese sentido, definir patrones que servirán como referencia para comparar los resultados es la tarea inicial en este proceso.

Ahora bien, estos patrones se definen en función del tipo de control que se pretenda establecer, y obviamente en relación directa con los resultados esperados. Así, por ejemplo, un auditor contable se apoyará en normas y disposiciones internas para identificar posibles desviaciones al ejercicio y registro del gasto.

De la misma manera, un supervisor de una línea de producción puede tener como referencias la variación de temperatura en un equipo, o el contenido de humedad en un producto terminado.

En función de sus objetivos, cada empresa establece sus patrones los cuales se pueden determinar a partir de la experiencia, recomendaciones técnicas o normativas, disposiciones gubernamentales, tendencias del mercado, demandas y exigencias de los clientes, entre otras (p. 161).

2.2.1.11. Propósito y función del control

Según Sánchez (2015), señala que:

El propósito y a la naturaleza del control fundamentalmente es garantizar que los planes tengan éxito al detectar las desviaciones y ofrecer una base para adoptar acciones y corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales.

- Al gerente la función del control le proporciona medios adecuados para comprobar que se implanten los planes trazados de forma correcta.
- La función de control consta de cuatro pasos básicos:
- Señala el cumplimiento de niveles medios
- Verifica el desempeño

- Determina si hay alguna desviación de los niveles medios (p.106).

2.2.1.12. Esencia del control administrativo

Según Sánchez (2015)

Existen procesos de control que siempre deben estar funcionando en una empresa.

El control se ejerce mediante la evaluación personal, los informes periódicos de desempeño (o de resultados reales, como también se les denomina) e informes especiales. Desde otro enfoque, los tipos de control se identifican como sigue:

- Control preliminar
- Control coincidente
- Control por retroalimentación (p. 106).

2.2.1.13. Dimensiones

Dimensión 01: Proceso del control

Según Robbins (2018), señala que:

Es un proceso en la cual se miden tres pasos y son el desempeño actual, se va a comparar este desempeño con un estándar y se tomara acciones administrativas para modificar alguna desorientación o para encargarse de los inadecuados estándares. Este proceso afirma que ya existen estándares de desempeño. Durante el proceso de planeación se crean objetivos específicos (p. 400).

Indicadores:

1) Medición del desempeño

Según Robbins (2018):

Lo más importante en el proceso de control es la forma en que se mide. Porque elegir criterios equivocados puede ocasionar problemas. Además, lo que se mide a diario va a determinar lo que los trabajadores harán. Estos criterios de control pueden utilizarse para una situación administrativa. Por

ejemplo, todos los directores tratan con individuos en la cual se miden tasas de rotación satisfacción y ausentismo. Otra medida bastante común es los costos dentro del presupuesto (p. 400).

2) Comparación del desempeño real contra un estándar

Según Robbins (2018), indica que “la similitud va a determinar la desviación entre el estándar y el desempeño real. Es difícil determinar el grado de desviación favorable aun cuando se puede percibir alguna desviación en el desempeño en todas las actividades” (p. 401).

3) Toma de acciones administrativas

Según Robbins (2018), señala que:

La determinación que toma un administrador a la hora de dirigir. Durante el proceso de planeación se desarrollan los estándares como metas. Estas metas relacionan la medición de desempeño real y se compara contra el estándar. De acuerdo a los resultados el administrador tomara la decisión de hacer algo, corregir el desempeño o examinar el estándar (p. 402).

Dimensión 02: Control del desempeño organizacional

Según Robbins (2018):

Todos los directores van a necesitar exclusivamente herramientas las cuales sean lo suficientemente apropiadas para medir y monitorear el desempeño de toda organización. Las cuales antes de examinar algunos tipos específicos se deben tomar en cuenta algunos conceptos de control preventivo, control concurrente y el control de retroalimentación (p. 405).

Indicadores

1) Control preventivo

Según Robbins (2018), señala que:

Es el control implementado antes de la realización de una actividad laboral. La clave de los controles preventivos estriba en que permiten poner en práctica acciones gerenciales antes de que ocurra un problema y, por

consiguiente, dan la oportunidad de prevenirlo en lugar de corregirlo una vez que el daño esté hecho. Sin embargo, estos controles requieren información oportuna y precisa, algo que no siempre es fácil de obtener. En consecuencia, los gerentes terminan utilizando más los otros dos tipos de control (p. 407).

2) Controles financieros

Según Robbins (2018), señala que:

Todos los negocios quieren generar utilidades. Para lograr ese propósito, los gerentes necesitan contar con controles financieros. Por ejemplo, podrían analizar las declaraciones de ingresos trimestrales para ver si se incurrió en gastos excesivos. Quizá también les interesaría calcular proporciones financieras para asegurarse de que la empresa tenga suficiente efectivo para pagar los gastos corrientes, que los niveles de deuda no se vuelvan impagables o que los activos se estén usando de forma productiva (p. 407).

3) Controles de información

Según Robbins (2018), señala que:

Para contribuir a la buena toma de decisiones de los gerentes necesitan contar con una información correcta en el adecuado y con una cantidad exacta para así poder medir las actividades del desempeño organizacional. Al medir dicho desempeño, los administradores necesitan información sobre lo que ha pasado dentro del área y así poder comparar el desempeño real con el estándar. Los gerentes utilizan los controles de información de dos formas: (1) como herramienta para controlar otras actividades de la organización y (2) como un área organizacional sobre la que necesitan ejercer control (p. 409).

Dimensión 03: Ajuste de formas de control

Según Robbins (2018), señala que:

Una función muy importante administrativa es el control. Estudiaremos cuatro situaciones que tienen relación con el control y a los que hoy en día

se deben enfrentar los administradores de las organizaciones: los desafíos en el lugar de trabajo, las diferencias transculturales, el gobierno corporativo y las interacciones que tiene con los clientes (p. 411).

Ajuste de controles para las diferencias transculturales

Según Robbins (2018), señalan que:

Ajustar los controles para adaptarlos a las diferencias transculturales podría ser necesario, antes que nada, en las áreas de medición y en la implementación de acciones correctivas. Algunas de las áreas problemáticas que existen en el ámbito laboral son la privacidad, el robo cometido por empleados y la violencia en el trabajo. En cada uno de esos casos, los gerentes necesitan contar con políticas para controlar las acciones inapropiadas y asegurarse de que el trabajo sea realizado de forma eficiente y eficaz (p. 289).

Desafíos en el lugar de trabajo

Según Robbins (2018), señala que:

En la actualidad, los lugares de trabajo van a presentar desafíos de control que será de suma importancia para los directores. Desde el monitoreo que darán los colaboradores a los equipos de informática en el trabajo, hasta la seguridad del punto de colaboradores inkomodos que deciden causar daños, los administradores necesitan controles para que así puedan garantizar que el trabajo está siendo de manera eficaz y efectivo de acuerdo con lo que se ha proyectado (p. 412).

Control de las interacciones con los clientes

Según Robbins (2018), señalan que:

Los clientes frecuentes son aquellos que se sienten del todo satisfecho porque para ellos es de suma importancia el máximo nivel de desempeño. Al utilizar este índice de excelencia y en los servicios, los proyectos de los colaboradores y sus aspiraciones financieras se estarán ligando a una meta

organizacional para así proporcionar un servicio consistente elevado a cada consumidor (p. 415).

2.2.2. Variable 02: Gestión de procesos

Según Bravo (2015) indica lo siguiente:

La gestión de procesos es un método de gestión que apoya a la orientación de la empresa a identificar; incorporar, diseñar, determinar, inspeccionar, optimizar y hacer más productivos los procesos de la empresa para lograr la familiaridad con el cliente. La estrategia de la organización aporta definiciones necesarias en un argumento de una amplia colaboración de todos los integrantes; en el que los especialistas en procesos son facilitadores (p. 31).

Según Maldonado (2018) señalo:

Que la gestión de procesos es la consolidación de distintos esfuerzos o líneas de pensamientos sobre los procesos de la organización que determina cuando el desempeño de un área impacta en los resultados de negocio y las mejoras necesarias para incrementar la productividad (p. 6).

Según Carbajal (2017) indica:

La gestión por procesos puede ser conceptualizada como la estructura de gestionar toda la empresa basándose en los procesos, siendo definidos estos como una sucesión de actividades orientadas a formar un valor añadido relativo a una entrada para conseguir un resultado, una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente (p. 42).

Según Villagra (2015) nos indica:

Que un elemento clave para empezar a gestionar de manera exitosa una organización es comprender como se generan los resultados del negocio. En términos sencillos, los resultados se producen debido a la interacción de diversos componentes, tanto al interior como fuera de la organización (p. 1).

Según Contreras (2017) señalo que: “La gestión por procesos es la forma de gestionar la empresa por procesos en busca de la excelencia añadiendo valor a los

procesos hacia un objetivo frecuente encaminado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes” (p. 15).

2.2.2.1. Visión general de la integración de la gestión de procesos en la organización

Según Bravo (2015) menciona lo siguiente:

El propósito de este periodo es formar la gestión de procesos en la empresa, en primer lugar, para reconocerlas, seguido para relacionarlas con otras importantes definiciones de gestión y por último para incorporarlas en la empresa mediante la labor de cinco ámbitos: estrategia, individuos, procesos, estructura y tecnología (p.29).

2.2.2.2. La gestión de procesos se integra en todas las organizaciones

Según Bravo (2015) menciona lo siguiente:

Es cierto que en todas las organizaciones existen procesos, sin embargo, también depende de la definición de lo que es una organización. Por ejemplo, la gran mayoría de la pequeña y microempresa no responde a lo que es una organización, es más bien trabajo personal asistido por colaboradores, como en la artesanía o un almacén de barrio. En ese contexto, la gestión de procesos esta demás porque se da una gran eficiencia a partir de un dueño que está siempre presente, sabe todo y controla todo. Claro, no puede crecer, pero para muchos tampoco es un problema. La gestión de procesos podría aplicar es un porcentaje menor de la pequeña y microempresa, aquella donde los dueños desean desarrollarla y darle autonomía para que perdure más allá de su retiro o muerte. De hecho, la profesionalización consiste en transitar desde la artesanía hacia una organización formal (p. 29).

2.2.2.4. Proceso

Según Bravo (2015) manifiesta que: “Un proceso es una competencia de la organización que le adiciona importancia al consumidor, a través de la labor en el

grupo de individuos, en una secuencia bien estructurada de labores, interacciones, estructura y bienes que trasciende a las áreas” (p. 33).

2.2.2.5. Gestión de procesos alineados con la estrategia

Según Juan Bravo (2015) describe que:

Es un imperativo que todos los procesos de la empresa, así como su gestión estén alineados con la estrategia de la organización, comenzando con los factores de decisión para procesos críticos hasta los indicadores son insumos que provienen desde la estrategia.

Para lograrlo, la estrategia debe ser conocida por todos, estar actualizada y haber sido desarrollada en forma participativa. Es un plan de gestionado, enriquecido y aplicado con firmeza, claridad y perseverancia (p. 75).

2.2.2.6. La importancia de los procesos

Según Maldonado (2018), señala que:

La importancia de los procesos fue apareciendo de representación progresiva en los modelos de gestión corporativa. No irrumpieron con fuerza como la solución, sino que se les fue considerando insuficiente como unos medios estrechamente útiles para innovar la empresa y para adecuarse a actividades comerciales. Inicialmente pues, los modelos de gestión y las empresas adoptaron un enfoque individualizado de los procesos, en la que elegían los procesos más importantes; se analizaban y mejoraban estos procesos y de ese estudio se deducían consecuencias prácticas que resultaban útiles y aplicables la próxima vez que la organización se proponía a renovar diferente proceso (p. 10).

2.2.2.7. Sistema de gestión integral

Según Maldonado (2018), señala que:

Un sistema de gestión integral tiene un punto de vista basado en procesos, y determina las funciones y actividades relacionadas entre sí, permitiendo que los medios y elementos de ingreso se gestionen y se transformen, con el fin de satisfacer a los clientes a través del cumplimiento de sus requisitos.

Dentro de un sistema de gestión integral se enfatiza la importancia de: La comprensión y acatamiento de los requisitos de los clientes y de las partes interesadas. La necesidad de considerar procesos en términos que aporten valor, considerando que los procesos del procedimiento de gestión se enfocan más en satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas, y deben ser eliminadas aquellas actividades que no agreguen valor al consumidor. La obtención de resultados del desempeño y capacidad del proceso, mediante el alcance y medición de procesos. La mejora continua de los procesos para incrementar su experiencia y efectuar con los requerimientos y las expectativas del consumidor y de las partes interesadas (p. 27).

2.2.2.8. Elementos de la gestión de procesos

Según Carvajal (2017), señala que:

Una excelente gestión basada en procesos implica conseguir representar, a través de un mapa de procesos, cual es la cadena de valor de una institución, definiendo sus distintos elementos y las personas implicadas. Cada cadena tiene una serie de subprocesos y en el apreciado análisis de sus relaciones y vinculaciones, a través de los indicadores adecuados se encuentra la clave del triunfo de una gestión por procesos. Por otra parte, es fundamental especificar y asumir cual es el compromiso de cada profesional en el proceso productivo lineal y continuo, lo que se le conoce como process owner. La gestión de procesos como cuadro de mejora continua. El modelo de gestión de procesos constituye el medio o marco organizativo perfecto para llevar a fin planes de mejora continua, optimización de gastos y aprovechamientos de bienes. Para ello, es fundamental proyectar y lograr siempre todas y cada una de las decisiones empresariales en función del proceso en su conjunto, pensando en el bien general de la empresa. No obstante, los departamentos se mantengan en funcionamiento, la visión y el interés deben ser, en todo momento, lineal (p. 18).

2.2.2.9. Mejoramiento de proceso

Según Carvajal (2017), señala que:

El mejoramiento vendrá mediante la toma de acción basada en una mejor comprensión del sistema de causas que afecta al desempeño de un proceso. Este mejoramiento incluye innovación de procesos y productos, así como cambios graduales.

Resumiendo, la mejora de los procesos consiste en una sistemática para analizar las oportunidades de mejora en los procesos de la empresa, para a partir del análisis de causas, desarrollar alternativas e implantar soluciones que mejoren la competitividad.

La mejora de los procesos se desarrolla mediante trabajo en equipo, esto es, personas seleccionadas con una visión global del proceso clave y consultores de calidad.

Mejora los procesos significa su eficacia (conseguir mejores resultados), su eficiencia (utilizar al máximo los recursos que tenemos) y aumentar la satisfacción de todas las partes implicadas en el proceso (p. 41).

2.2.2.10. Enfoque sistémico de gestión

Según Villagra (2015), señala que:

Un elemento clave para empezar a gestionar de manera exitosa una organización es comprender como se generan los resultados de negocio. En términos sencillos, los resultados se producen debido a la interacción de diversos componentes, tanto al interior como fuera de la organización.

Un modelo para describir el enfoque sistémico de gestión es esa comprensión descrita líneas arriba, puede darse a través de los que llamamos un “enfoque sistemático de gestión”. “sistémico” porque actúa a través de componentes que se interrelacionan y que en su conjunto forman un sistema que produce resultados organizacionales.

Ciertamente, la definición que se ha hecho puede llevarnos a considerar el “enfoque sistémico” como un modelo, una abstracción, o una simplificación

teórica. Los modelos son ampliamente utilizados en disciplinas diferentes a la administración y no hay razón por la que no podamos usar uno para intentar explicar cómo funciona una organización.

En el caso de una organización cualquiera, un modelo ayuda a comprender como se interrelaciona los resultados con la gestión (p.1).

2.2.2.11. El papel de los indicadores en la gestión de las organizaciones modernas

Según Villagra (2015), señala que:

Los indicadores de gestión han cobrado una importancia muy grande en las organizaciones modernas, básicamente porque se ha hecho imprescindible crear una cultura de orientación a resultados en todos los niveles posibles de la actividad organizacional. Es bien conocido, además que una fuerte cultura de orientación a resultados suele ir de la mano con el éxito del negocio, sea este medio, en términos de los resultados financieros o de cumplimiento de la misión institucional. En mi experiencia los indicadores cumplen cuatro roles claves en la gestión de las organizaciones modernas. Ayudan a precisar propósitos y objetivos, facilitan la evaluación del desempeño a todo nivel, permiten tomar decisiones con base en datos y análisis y, quizá lo más importante de todo, aseguren el alineamiento de las personas áreas y procesos con los objetivos organizacionales (p. 6).

2.2.2.12. Ventajas y beneficios de la gestión por procesos

Según Contreras (2017), señala que:

Entre las innumerables ventajas que ofrece la gestión procesos, podemos identificar que mejora la eficiencia, mejora la productividad, generar valor en forma sostenida a la organización y a los clientes, mejora resultados, productos y servicios, optimiza los procesos, responde de manera rápida a los cambios del entorno, optimiza tiempo y recursos.

Centrarse en los procesos tienen las siguientes ventajas:

Orienta la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos, apoyando el correspondiente cambio cultural.

Aporta un enfoque más amplio y completo de la organización (cadena de valor) y de sus relaciones internas. Permite comprender que la corporación es un proceso que genera clientes satisfechos. Contribuye a comprimir los costos operativos y de gestión al facilitar la identificación de los costos innecesarios debido a la mala excelencia de las actividades internas.

Facilita la reducción de los tiempos de desarrollo, lanzamiento y fabricación de productos o suministro de servicios. Reduce interfaces (p. 19).

2.2.2.13. Elementos de un proceso

Según Contreras (2017), señala que:

Los elementos básicos que constituyen un proceso son las entradas, los recursos, las salidas, el control, los límites.

- Unas entradas o “inputs”, procedentes del proveedor del proceso, que han de contestar a los estándares o criterios de aprobación previamente definidos. Estas entradas pueden consistir en información razonable de un suministrador Íntimo, como una unidad administrativa diferente a la que desarrolla el proceso.
- Unos de los medios y recursos adecuados para el perfeccionamiento relevante de las actividades del proceso, pero que no se transforman durante el mismo. Por ejemplo, personal calificativo y con el nivel de mando necesitado para realizarlo; hardware y software adecuados, documentos e investigación eficaz sobre que procesar, como y cuando conceder el output al posterior eslabón del proceso.
- Importancia o límites del proceso: delimitan el inicio y la finalización del mismo. El proceso debe comenzar a partir de la caracterización de las necesidades y expectativas del cliente, y acabar con la satisfacción efectiva de las mismas (p. 36).

2.2.2.14. Dimensiones

Dimensiones 01: Representación visual de procesos

Según Bravo (2015) manifiesta que:

El objetivo de esta fase es el modelamiento visual de los procesos, donde tres modelos representan todo el hacer repetitivo de la empresa son: Informar y la lista de tareas, el periodo la misma se basa en dos prácticas que son: Diseñar el mapa de procesos: para alcanzar un modelo donde se identifique a los procesos de la empresa, el cual se perfecciona con mapas de nivel II para procesos complicados. Modelar procesos: Es conseguir la representación visual mediante flujogramas de información y listas de tareas. Así se pueden administrar y se capitaliza el entendimiento de la organización (p.109).

Indicadores:

1) Mejora marginal de procesos gracias a la modelación

Según Bravo (2015), señala que:

La acción de modelar procesos es una gran toma de conciencia de su existencia y de su forma. Se obtiene “de regalo” dejar en evidencia el cambio obvio, porque un proceso descrito se hace visible y deja de estar operando en forma subconsciente, con “piloto automático “. Es inevitable que esto suceda durante la modelación, le podemos llamar efecto de la mejora marginal de procesos aplicando que el proceso es tan importante como el producto (p. 113).

2) Finalidad del modelamiento visual

Según Bravo (2015), señala que:

El objetivo del modelamiento visual es guiar el hacer de los participantes del proceso. Es considerado vital para las organizaciones, porque ya pasaron los tiempos en que unos pocos modelos eran sólo entendidos por pocos especialistas. Se identifican 3 tipos de modelos: mapa de proceso global, mapa de proceso de ámbito y flujograma de información (p. 118).

3) Beneficios del modelamiento visual

Según Juan Bravo (2015)

Además de las contribuciones logradas durante la modelización, una vez que los modelos visuales existen como tales se puede disfrutar de otra serie de grandes beneficios: Guiar el proceso aplicado; estimular la participación. Logra la visión de conjunto que ofrece el proceso. Facilitar la actualización y optimización de los procesos. Establecer las fronteras de cada proceso y las responsabilidades de las personas en cada etapa y en el proceso completo. Realizar talleres de mejora participativa de procesos e implementar la reacción competente a las contingencias (p. 120).

Dimensiones 02: Gestión estratégica de procesos

Según Bravo (2015), señala que:

La meta de este periodo es armonizar las prioridades de procesos con la estrategia de la empresa, trabajo que alcanza a conceptualizar los indicadores para controlar y optimizar procesos y la gestión de riesgos para aumentar la seguridad de los procesos, minimizando los riesgos para cumplir mejor con la misión institucional. Se relaciona directamente con la definición de indicadores (p. 171).

Indicadores:

1) Identificar factores de decisión

Según Bravo (2015) señalan que:

Esta es una forma de hacer visible los criterios más importantes para la toma de decisiones, por ejemplo, los factores de decisión pueden ser: impacto en los objetivos propuestos. Avance previo del trabajo de rediseño. Avance previo del trabajo de rediseño. Costo/beneficio de la solución e Imagen frente a clientes (p. 175).

2) Seleccionar procesos críticos

Según Juan Bravo (2015) señala que:

Depende, una regla podría ser según el recurso tiempo de analistas y dueños de procesos, por ejemplo, elegir el número de procesos que se puedan trabajar en un mes /analistas para completar un ciclo de desarrollo en ese período. Otro criterio que afectara la selección es mantener la armonía entre los procesos seleccionados. Aunque alguno resulte con alta nota final pero dispersa el trabajo de optimización de procesos, entonces se puede seleccionar otro, por supuesto, dentro de los prioritarios (p. 178).

3) Decidir cursos de acción

Según Bravo (2015), señala que:

Una vez priorizados los procesos individuales o grupos de procesos y de común acuerdo con los dueños de procesos, se puede decidir el camino a seguir con el proceso seleccionado, por ejemplo: Los más común, pasar a la práctica de evaluar esos procesos. En algunos casos será necesario adelantar las prácticas de definir indicadores y/o analizar riesgos. En el caso de los procesos que no fueron seleccionados, la decisión implícita es mantener y perfeccionar al menos la presentación visual (p. 178).

Dimensiones 03: Optimización de procesos

Según Bravo (2015) señala que:

El objetivo de esta fase es diseñar, realizar y formalizar el cambio necesario en los procesos, culminando en que efectivamente arraigue la nueva forma de hacer las cosas. la optimización de procesos consta de 4 fases que son: Mejorar procesos, se emplean variadas técnicas. Rediseñar procesos, se hará aplicando métodos de la gestión de proyectos. Elaborar procedimientos y implantar procedimientos para que sea efectivamente lo que se hace en la organización (p. 225).

Indicadores:

1) Talleres de mejora participativa de procesos

Según Bravo (2015), señala que:

Realizar talleres de mejora participativa de procesos es una de las fórmulas más eficaces para mejorar procesos. Son talleres donde los mismos participantes del proceso detienen su andar y reflexionan en conjunto. Un taller de mejora participativa de procesos es una forma de trabajo en equipo, también educa a quienes participan en la cadena de actividades que se quiere revisar, ayuda en el modelamiento y en actualizar la documentación (p. 237).

2) Rediseño programado y continuo

Según Bravo (2015), señala que:

Se puede programar y avisar con anticipación que se trabajara en el cambio mayor. Un buen modelo es contar con un equipo de trabajo que pueda rotar procesos, trabajando en el rediseño en conjunto con las personas de las áreas involucradas (p. 253).

3) Acciones para implantar el procedimiento

Según Bravo (2015), señala que:

El momento para implantar el procedimiento no nace en esta práctica, sino que debería venir sucediendo desde la incorporación de procesos en la organización, con el modelamiento visual, la participación de las personas y los demás aspectos de las prácticas anteriores. Es necesario considerar las siguientes acciones específicas. El apoyo de la alta dirección para implantar el procedimiento La disposición de los ejecutivos donde se verá afectado el hacer. La sensibilización y preparación de los mismos participantes. El trabajo activo del dueño del proceso en la implantación (p. 273).

2.3. Definición de términos básicos

Gestión. Es un grupo de trámites que se llevan a fin para solucionar un propósito o establecer un proyecto. La gestión es asimismo la orientación o dirección de una compañía o de un negocio.

Compromiso. Es un deber o compromiso que por ende es un tipo de acuerdo que se debe considerar como un contrato no escrito en el cual ambas partes asumirán ciertas responsabilidades

Estrategia. Es una técnica para administrar un proyecto. Una estrategia se compone de una cadena de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a lograr los mejores resultados posibles

Optimización. Es aquella que está asociada a gestionar perfeccionar los procesos de trabajo e incrementar el rendimiento y la productividad

Generalización. Es el incremento o expansión de algo, ya sea algo verdadero, o en su defecto algo negativo. Es decir, la generalización de un conocimiento, tal como la informática ha tenido una consecuencia enormemente positiva, ya que las personas logran mantenerse informadas y comunicada permanentemente.

Implementa. Poner en marcha, emplear métodos, medidas, etc., para llevar algo a fin.

Metas. Una meta es una consecuencia deseada que un individuo o un sistema imagina, planea y se compromete a conseguir: un punto final deseado por sí mismo en una organización en algún desarrollo asumido.

Retroalimentación. La retroalimentación es la técnica de control de sistemas en el cual los resultados obtenidos de una trabajo o actividad son reintroducidos de nuevo en el sistema con el fin de vigilar y optimizar su comportamiento.

Ética. Es una ciencia de la conducta moral, mediante un íntegro análisis de la humanidad se determina como es que deberían portarse todos los miembros pertenecientes a ella.

Corporativo. Se entiende por corporativo como referente, concerniente y perteneciente a la compañía como un sujeto con o sin ánimo de beneficio, corporación u organismo, pero de modo independiente a una administración pública y que agrupa a varias personas que ejerce la misma labor.

Proceso administrativo. Conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) que tiene por finalidad conseguir los objetivos de una empresa u organización de la manera más eficiente.

Gestión por procesos. Enfoque metodológico que se encarga integralmente de los procesos, actividades, tareas y formas de trabajo contenidas en las cadenas de valor.

Mejora de procesos. Radica en el análisis del proceso con la finalidad de encontrar ineficiencias y actividades que se pueden realizar de una forma mejor, con el objetivo de definir.

Rediseñar procesos. Consiste en mejorar los procesos de un negocio de extremo a extremo, aportando beneficios como la reducción de costos y tiempo de ciclo y la mejora de la calidad.

Control. Función administrativa que está orientada a medir, evaluar y corregir el desempeño de la gestión administrativa operativa, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos empresariales alcanzados.

Control interno. Aquellas actividades que trabajan en conjunto y que se componen a las operaciones normales una organización con la finalidad de Proteger activos, Minimizar errores, Garantizar una operación adecuada.

Análisis de riesgo. herramienta muy útil de los para diseñar y operar las instalaciones fijándose énfasis en la seguridad.

Indicadores de gestión. Son llamadas hojas de ruta, una referencia, una herramienta de medición en el cumplimiento de los objetivos planteados periódicamente al interior de la compañía.

Consumidor. La persona o entidad que consumen los bienes y servicios que ofrece una empresa, también se le conoce como cliente.

Gestión visual. Estrategia de trabajo que consiste en aplicar distintas técnicas y herramientas establecidos en gráficos y colores en los procesos, de tal manera que las personas puedan percibir más rápidamente el significado de la información que se quiere transmitir.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. ¿Existe relación entre el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre el proceso de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

HE 2. Existe relación entre el control de desempeño organizacional y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

HE 3. Existe relación entre el ajuste de formas de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1. Control administrativo

Según Robbins (2018), señala que:

El control administrativo es el proceso de monitoreo, igualdad y modificar el desempeño laboral. Todos los administradores, deberían llevar un control aun cuando piensan que todo está marchando de maravilla; no pueden confiarse como está marchando todo a menos que hayan evaluado y comparado el desempeño real con un estándar (p.398).

Variable 2. Gestión de procesos

Según Bravo (2015), señala que:

La gestión de procesos es un método de gestión que apoya a la orientación de la empresa a identificar; incorporar, diseñar, determinar, inspeccionar, optimizar y hacer más productivos los procesos de la empresa para lograr la

familiaridad con el cliente. La estrategia de la organización aporta definiciones necesarias en un argumento de una amplia colaboración de todos los integrantes; en el que los especialistas en procesos son facilitadores (p. 31).

3.2.2. Definición operacional

Según Hernández, et al (2014), señala que “La definición de operacionalización es un conjunto de procedimiento que describe aquellas actividades que se deben elegir para medir una variable e interpretar los datos obtenidos” (p. 120).

Este punto hace referencia a realizar una observación con respeto a las variables y así obtener una mejor interpretación de los datos que ésta nos proporcione en la investigación con la intención de comprobar la correlación que existe entre las variables.

Variables 01: Control administrativo

Control administrativo el cual se encuentra conformado por las dimensiones: Proceso de control, control de desempeño organizacional y ajustes de formas de control, analizando sus atributos mediante un cuestionario.

Variables 02: Gestión de procesos

La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta la representación visual de procesos, la gestión estratégica de procesos y la optimización de procesos, analizando sus atributos mediante un cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Según Ibero (2020) menciona que “se conoce la investigación aplicada, en el ámbito científico, a aquellos procesos que buscan convertir el conocimiento puro, es decir, teorías, en un conocimiento práctico y útil para la sociedad” (p. 4).

De lo señalado en el párrafo precedente el tipo de investigación de esta tesis es considerada aplicada, puesto que partiendo de conocimientos teóricos, se busca conocer la problemática actual de las variables dentro del campo de estudio elegido.

3.3.2. Nivel de investigación

Nivel descriptivo

Según Hernández, et al (2014), señala que “los estudios que resulten ser descriptivos buscan especificar las propiedades y características más importante del objeto al que se va a estudiar de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92).

Para este estudio se consideró el nivel es descriptivo debido a que está orientado a obtener información en relación con el objeto a estudiar y se va a detallar los aspectos más importantes que se refieran para determinar la relación entre nuestras variables.

Nivel correlacional

Según Hernández y Fernández (2010), señalan que los estudios correccionales permiten determinar la relación existente entre las variables de estudio. Estos modelos de estudios tienen como objetivo medir el nivel de relación que exista entre dos o más variables”.

El nivel de investigación que se optó en este estudio es de nivel descriptivo – correlacional debido a que se busca el vínculo entre las variables de gestión de talento humanos y desarrollo organizacional.

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de investigación

Según Bernal (2016), indica que “el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que inicia con algunas afirmaciones consideradas hipótesis, las cuales buscan comprobar o refutar conclusiones que deben contrastar con los hechos” (p. 60).

En el presente estudio se empleó el método hipotético deductivo debido a que nuestras hipótesis son respaldadas con los resultados que se han obtenido de manera deductiva ante las afirmaciones que proporcionaron dentro de nuestro estudio de investigación.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Según Hernández, et al (2014), señalan que” son considerados todos aquellos estudios realizados sin necesidad de manipular las variables en lo que solo se observan los fenómenos en su contexto natural para analizarlos” (p. 152).

Teniendo lo indicado en lo anterior por el autor puede referirse a que el estudio está basado en este diseño utilizado, ya que solo se observa lo actualizado, y a su vez, los datos se recolectan en tiempo establecido.

3.4.2. Enfoque de la investigación

Según Quezada (2010), especificó que “el enfoque es cuantitativo, no experimental y no aplicativo, utilizándose la observación de documentos, hipótesis deductiva y estadística, datos numéricos que se consideran para obtener resultados estadísticos” (p. 33).

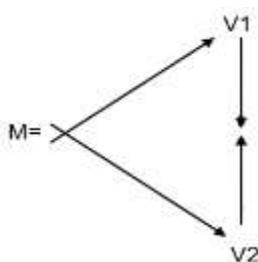
De lo señalado en lo anteriormente, la investigación está enfocada en lo cuantitativo, debido a que las hipótesis establecidas son respaldadas por los análisis estadísticos, los cuales se obtienen cuando se aplica el instrumento, teniendo la certeza para afirmar nuestra hipótesis.

3.4.3. Corte transversal

Según Hernández, et al (2014), señala que “los datos que se han de estudiar se recopilan en un momento único con el propósito de estudiar su incidencia e interrelación entre las variables” (p. 154).

Esta investigación está basada en un corte transversal debido a que la información que se recopila corresponde a un mismo momento con la finalidad de obtener resultados y analizar la relación entre las variables.

El gráfico correspondiente a este diseño es el siguiente:



Donde:

M: N= número de trabajadores en las agencias de aduana, Tacna - 2020

V1: Variable control administrativo

V2: Variable gestión de procesos

R: Relación entre ambas variables.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), considera que:

Una población puede precisarse como es el universo de la investigación y puede estar constituida por personas, cosas, objetos que pueden simbolizar un componente de análisis u objeto de estudio para obtener una conclusión adecuada respecto a las características que permitan visualizar a cada elemento que lo conforma. (p. 44).

Para la investigación se tuvo como población 40 trabajadores que laboran en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

3.5.2. Muestra

Según Murray (2010), “considera que, la muestra es un subgrupo de la población los cuales pertenecen a un estudio del trabajo de campo, con los que se pueden visualizar las variables” (p. 65).

La muestra es censal dado que la población es pequeña, se tomó a la totalidad de su población para la investigación, la cual está conformada por 40 trabajadores que laboran en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

3.5.3. Muestreo no probabilístico

Según Sampieri. et. al (2010), señala que:

Este muestreo se caracteriza por un esfuerzo para obtener muestras específicas, es decir la inclusión de individuos con características similares o típicas. El muestreo no probabilístico no tiene base en fórmulas, sino que depende de la toma de decisiones del investigador. (p. 176).

Se tomó una muestra no probabilística, es decir que el investigador elige la muestra, con muestreo de tipo intencional o por conveniencia.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Según Tamayo (2012, señala que:

La técnica de recolección de datos es un proceso de planeación y organización para que se defina la manera como se elabora un instrumento para elegir datos de acuerdo a la encuesta, se determina el documento de manera directa el fenómeno de estudio. (p. 182).

Según Baena (2017), señala que:

La encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando. Un estudio de caso comprende una entrevista extensa con una guía de preguntas o de indicadores para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual. (p.68).

La técnica que se aplica en la presente investigación fue la encuesta, la cual nos permitió obtener la información necesaria que se recolectó por medio de las declaraciones de los encuestados y así se han obtenido los resultados.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), señalan que un cuestionario consiste en un grupo de preguntas respecto de una o más variables a medir. Se debe realizar de manera congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (p. 217).

En la siguiente investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 36 preguntas en general en relación con las variables obteniendo los resultados óptimos.

3.6.3. Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), define que “La escala de Likert es un conjunto de ítems que se expone en forma afirmativa para medir la reacción del sujeto en dos, tres o más categorías” (p. 238).

Este método optado en la investigación para determinar reacciones a las respuestas fue en 5 niveles de repuestas, las cuales nos permitieron obtener una mejor interpretación para cada ítem.

Tabla 2.
Calificación y evaluación del cuestionario de Control administrativo

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

3.6.4. Validez del instrumento

Según Hernández, et al (2014), señala que “la escala que mide un instrumento hace referencia al objeto de estudio que tiene que ser analizado e interpretado” (p. 200).

El instrumento del cuestionario para ser aprobado fue evaluado por juicio de expertos (1 metodólogo y 1 temático) con el propósito que se dé a conocer la validación del cuestionario.

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Michel Jaime Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable
Mg. Jhon Hayrol Falconi	Temático	Aplicable

Según Hernández, et al (2014), indica que “la validez de expertos es el grado en que el instrumento realmente mide el interés de cada variable, según la evaluación de los expertos “voces calificativas” en el tema” (p. 204).

La validez de expertos consta de una evaluación rigurosa del instrumento del cual hemos optado por realizar nuestra investigación, ellos nos brindaron los detalles que se tienen que mejorar o informarnos que fue correcto para iniciar nuestro estudio.

3.6.5. Análisis de confiabilidad

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento da a conocer resultados firmes y tengan relación” (p. 200).

Según Cozby (2005) manifestó que “El Alfa de Cronbach se basa en calcular la correlación de cada uno de las reacciones o ítems; resultando gran cantidad de coeficientes” (p. 98).

Se adquiere la fiabilidad de los instrumentos por medio del proceso estadístico de Alpha de Cron Bach, que fue aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, donde se obtiene un valor confiable con el fin de asegurar los verdaderos datos y resultados obtenidos.

Tabla 4.*Nivel de confiabilidad de la variable Control administración***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	18

Fuente: Alfa de Cronbach

Una prueba realizada a 40 trabajadores, obteniendo 0.732 y evidenciando que la escala aplicada es una fuerte confiabilidad.

Tabla 5.*Nivel de confiabilidad de la variable Gestión de procesos***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	18

Fuente: Alfa de Cronbach

Con una prueba de 40 trabajadores, obteniendo 0,756 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

3.6.6. Análisis de Fiabilidad:**Tabla 6.***Escala de interpretación de la confiabilidad*

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

3.7. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de los datos se da mediante un análisis estadístico correlacional – descriptivo, en base a ello se determina la relación de la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional, se opta por el análisis de correlación, coeficiente de Pearson cumpliéndose el supuesto de normalidad de los datos, la

elaboración de tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales se realiza con el programa de software estadístico SPSS.

3.8. Aspectos éticos

Se tuvo en miramiento que cada contestación obtenida fue tratada de modo íntimo y dirigida al plan de exploración. También, los datos obtenidos no son manipulados o adulterados, de modo que no se considere como imitación de distinto plan, para que de esa forma lo den una apropiada rutina para posteriores investigaciones. Confidencialidad: De este modo, se asegura la ayuda de la identificación de la institución y de las personas que participen como informantes de la investigación. Objetividad: El estudio de las circunstancias encontradas se basa en criterios técnicos e imparciales. Originalidad: Se tiene en miramiento las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de manifestar la apariencia de la copia intelectual. Veracidad: La encuesta mostrada fue verdadera, cuidando la confidencialidad de estas personas o instituciones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 7.
Niveles de variable de Control Administrativo
Control administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	57,5
	Medio	9	22,5
	Alto	8	20,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario propio

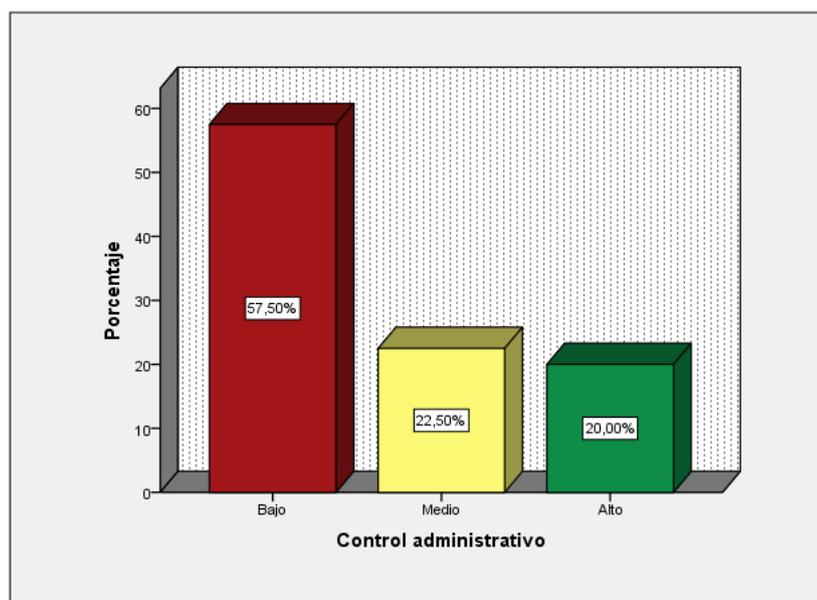


Figura 1. Niveles de gestión de control administrativo

En la tabla 7 y figura 1 se observa, que, de los 40 trabajadores, 9 de ellos representan el 22,5% que manifiestan percibir niveles regulares referente al control administrativo, en contraste con 23 trabajadores que representan el 57.50% que indican percibir bajos niveles en temas de control administrativo en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 8.
Niveles de la variable de gestión de proceso

Gestión de procesos			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	40,0
	Medio	18	45,0
	Alto	6	15,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario propio

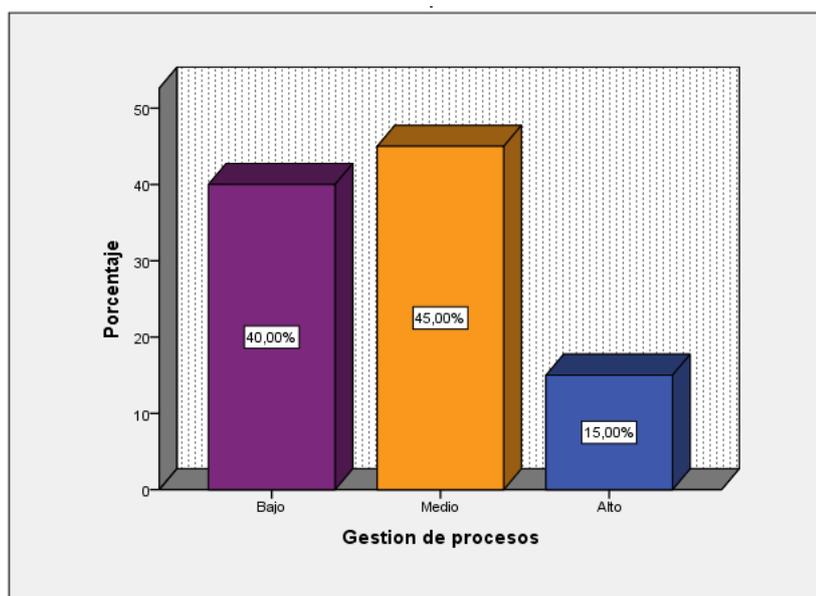


Figura 2. Niveles de gestión de proceso

En la tabla 8 y figura 2 se observa, que, de los 40 trabajadores, 18 de ellos representan el 45,0% que manifiestan percibir niveles medios referente gestión de proceso, en contraste con 16 trabajadores que representan el 40,0% que indican percibir bajos niveles en temas de gestión de proceso administrativo en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 9.
Niveles de proceso de control
Proceso de control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	57,5
	Medio	14	35,0
	Alto	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario propio

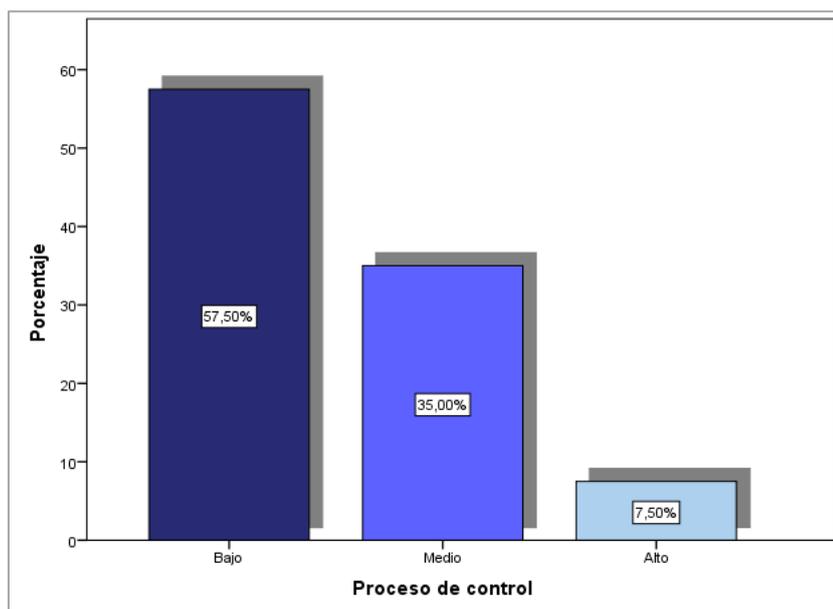


Figura 3. *Niveles de proceso de control*

En la tabla 9 y figura 3 se observa, que, de los 40 trabajadores, 3 de ellos representan el 7,5% que manifiestan percibir niveles medios referente a proceso de control, en contraste con 23 trabajadores que representan el 57,5% que indican percibir bajos niveles en temas de proceso de control administrativo en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 10.
Niveles de control de desempeño organizacional

control del desempeño organizacional			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	50,0
	Medio	12	30,0
	Alto	8	20,0
	Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario propio

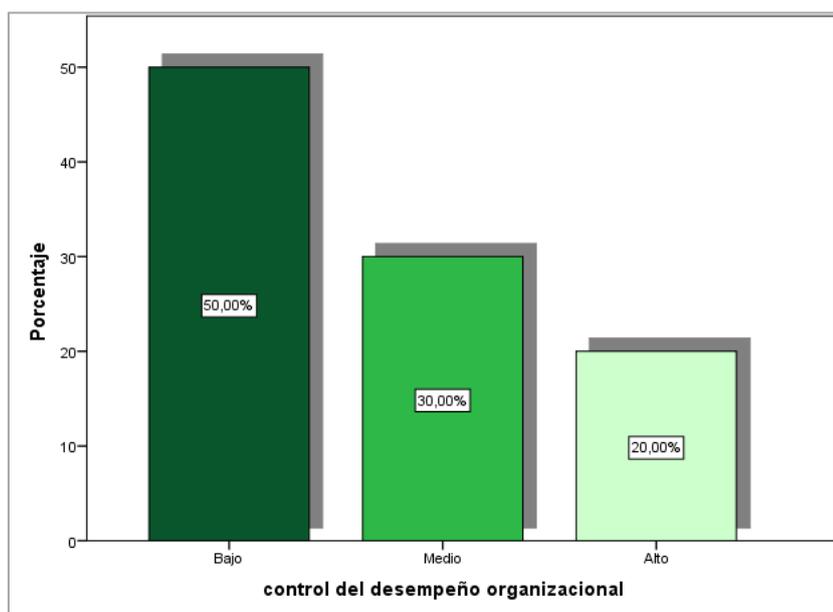


Figura 4. Niveles de control de desempeño organizacional

En la tabla 10 y figura 4 se observa, que, de los 40 trabajadores, 12 de ellos representan el 30,0% que manifiestan percibir niveles medios referente a control de desempeño organizacional, en contraste con 20 trabajadores que representan el 50,0% que indican percibir bajos niveles en temas de control de desempeño organizacional en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 11.
Niveles de ajustes de formas de control

Ajustes de formas de control			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	42,5
	Medio	14	35,0
	Alto	9	22,5
Total		40	100,0

Fuente: Cuestionario propio

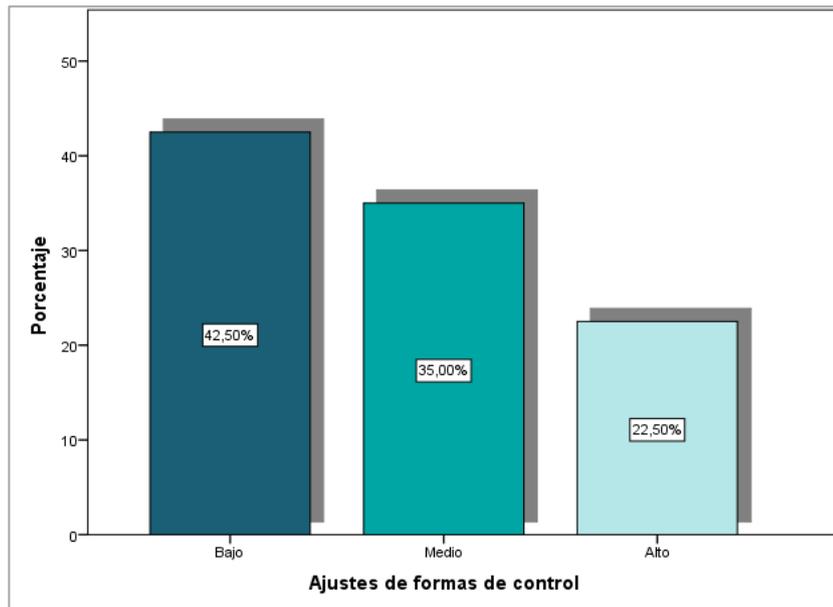


Figura 5. Niveles de ajustes de formas de control

En la tabla 11 y figura 5 se observa, que, de los 40 trabajadores, 14 de ellos representan el 35,0% que manifiestan percibir niveles medios referente a ajuste de formas de control, en contraste con 17 trabajadores que representan el 42,5% que indican percibir bajos niveles en temas de ajuste de formas de control en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre control administrativo y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

H1: Existe relación entre control administrativo y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significancia de control administrativo y gestión de procesos
Correlaciones

			Control administrativo	Gestión de Procesos
Rho de	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
Spearman	administrativo	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Gestión de	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
	procesos	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se muestra la relación entre las variables control administrativo y gestión de procesos, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.714$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho=0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre control administrativo y gestión de procesos para mejorar los niveles del potencial humano en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre control de proceso y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

H1: Existe relación entre control de proceso y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significancia de control de proceso y gestión de procesos
Correlaciones

			Control de proceso	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Control de proceso	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,679** ,000 40
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,679** ,000 40	1,000 . 40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se muestra la relación entre las variables control de proceso y gestión de procesos, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.679$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre control de proceso y gestión de procesos para mejorar los niveles del potencial humano en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre control de desempeño organizacional y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

H1: Existe relación entre control de desempeño organizacional y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significancia de control de desempeño organizacional y gestión de procesos

			Correlaciones	
			Control de desempeño organizacional	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Control de desempeño organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	40	40
	Gestión de procesos	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se muestra la relación entre las variables control de desempeño organizacional y gestión de procesos, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.647$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho= 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre control de desempeño organizacional y gestión de procesos para mejorar los niveles del potencial humano en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre ajuste de formas de control y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

H1: Existe relación entre ajuste de formas de control y gestión de procesos para mejorar los niveles en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significancia de ajuste de formas de control y gestión de procesos

			Correlaciones	
			Ajuste de formas de control	Gestión de procesos
Rho de Spearman	Ajuste de formas de control	Coeficiente de correlación	1,000	,368*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	40	40
	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	,368*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 15, se muestra la relación entre las variables ajuste de formas de control y gestión de procesos, determinada por el Rho de Spearman $\rho=0.368$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $\rho=0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación entre ajuste de formas de control y gestión de procesos para mejorar los niveles del potencial humano en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 36 preguntas, que se realizó a los 40 trabajadores en las agencias de Aduana, Tacna - 2020. Se argumenta como producto una conexión superior entre las variables control administrativo y gestión de procesos, obteniendo cada variable de 0.732 y 0.756, la cual ayuda como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se realiza una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que refutan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado. Donde las variables control administrativo. Sus 3 dimensiones: proceso de control, control de desempeño organizacional, ajuste de formas de control, y la segunda variable con sus dimensiones: representación virtual de procesos, gestión estratégica de procesos, optimización de proceso, los cuales fueron un análisis en conclusión de los 40 trabajadores en las agencias de Aduana, Tacna - 2020. En lo cual el estudio nos permite comprobar la relación de las variables.

Según Robbins (2018), señala que:

El control administrativo es el proceso de monitoreo, igualdad y modificar el desempeño laboral. Todos los administradores, deberían llevar un control aun cuando piensan que todo está marchando de maravilla; no pueden confiarse como está marchando todo a menos que hayan evaluado y comparado el desempeño real con un estándar (p. 398).

Considerando lo manifestado por el autor principal el cual fue la base, asimismo de acuerdo a los antecedentes referenciales realizados con la finalidad de comprobar el presente estudio, se puede afirmar la importancia del control administrativo para una óptima labor gerencial toda vez que cumple con el objetivo brindar herramientas para poder lograr un mejor control en cada sección de la empresa, ayudando a cumplir con los objetivos y se pueda lograr las metas planeadas.

Según Bravo (2015), señala que:

La gestión de procesos es un método de gestión que apoya a la orientación de la empresa a identificar; incorporar, diseñar, determinar, inspeccionar, optimizar y hacer más productivos los procesos de la empresa para lograr la familiaridad con el cliente. La estrategia de la organización aporta definiciones necesarias en un argumento de una amplia colaboración de todos los integrantes; en el que los especialistas en procesos son facilitadores (p. 31).

Por otro lado, de acuerdo al estudio realizado con respecto a la segunda variable, gestión de procesos también se determinó la importancia, ya que una gestión de las organizaciones puede detectar rápidamente los primeros signos de alarma, alertar a los empleados de las consecuencias que se podrían generar y tomar las precauciones necesarias para minimizarlas o evitarlas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación significativamente fuerte ($r=0.714$) siendo una correlación positiva el control administrativo y de gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05.
- Segunda.** Objetivo específico 1 se concluye que existe un nivel de correlación de manera significativamente fuerte ($r=0.679$) siendo una correlación positiva entre control de proceso y gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.
- Tercera.** Objetivo específico 2 se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r=0.647$) siendo una correlación positiva entre control de desempeño organizacional y gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.
- Cuarta.** Objetivo específico 3 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r= 368$) siendo una correlación positiva entre ajuste de formas de control y gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000$ menor a 0.05.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al gerente administrativo deberá elaborar un plan de contingencia que ayude a mejorar el control administrativo con la finalidad de elevar el nivel de efectividad de los trabajadores en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.
- Segunda.** Instaurar políticas de administración para el personal las mismas que deberán ser claras y oportunas, tanto para su comportamiento y manejo a nivel interno como para el cumplimiento de sus funciones, ya que resulta de vital importancia que el personal conozca sus atribuciones y restricciones a las que está sujeto el desempeño de su trabajo dentro de las agencias de aduana.
- Tercera.** Las agencias de aduana deberán diseñar un sistema de gestión de procesos, a las medidas del personal, asimismo es necesario que se tenga toda una teoría por lo menos básica de lo que se quiere además saber cuál es el objetivo y misión del sistema operativo de transmisión y numeración de las declaraciones aduaneras de mercancías DAM. Elaborar manuales operativos y administrativos para tener como materiales de apoyo que respalde las actividades que se realizan. Considerar auditoría administrativa como herramienta de la mejora de la gestión de las agencias de aduanas.
- Cuarta.** Capacitar al personal de las agencias de aduana, sobre los cambios de las normas y procedimientos, el manejo del sistema operativo de transmisión y numeración de las declaraciones aduaneras de mercancías DAM ante la autoridad aduanera, acerca de los aspectos importantes para la liquidación de tributos de mercancías de importación, en el contexto tecnológico y que conozcan su importancia del sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ames, D. (2018), *La gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la Ugel 05, SJL –Lima- 2018*. Tesis para grado de Maestría en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú
- Arauco, L. (2019), *Control administrativo y efectividad organizacional de una Procuraduría Pública, 2019*. Tesis para el grado de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú
- Arteaga (2019), *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017*. Tesis para doctorado en gestión pública y gobernabilidad, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú.
- Bueno, R. (2018). *Elementos básicos de administración*. Recuperado de http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos_de_administracion.pdf
- Carbajal, G. (2017). *Elementos de gestión de procesos*. Recuperado de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos
- Ceja, G. (1994). *Planeación y organización de empresas* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cevallos, G. y Ruenes, A. (2015), *Modelo de simulación prospectiva en el proceso de gestión ambiental del cantón la concordia, Ecuador*, Revista de los Desarrollo Local Sostenible, Volumen 8 (22). pp. 2-21.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw - Hill Interamericana de México: S.A.
- Coluter, S. (2010). *Administración*. Décima edición. México D.F Pearson
- Contreras, F. (2017). *Ventajas y beneficio de la gestión de procesos*. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Flores, J. (2018), *Control administrativo y su importancia en la gestión financiera en la ONG World Vision Peru Lima 2018*. Tesis para título profesional, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho-Perú.

- Gomez S. (2012). Metodología de la investigación (1era Ed.), México: Editorial Red tercer milenio S.C.
- Hernández Siampieri, R. & Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta Ed.) Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S. A. de C.V.
- Hinojosa, G. (2016) *Mejoramiento de la gestión por procesos en el servicio de laboratorio clínico del Hospital de especialidades Fuerzas Armadas N°1*". Tesis para el grado de maestría, Universidad Católica de Loja, Quito-Ecuador
- Ibero (2020). *¿Qué es la investigación aplicada y cuáles son sus principales características?* Comunicación Institucional. Recuperado de: <https://blogposgrados.tijuana.ibero.mx/investigacion-aplicada/>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de procesos*. Recuperado de <https://issuu.com/joseangelmaldonado8>
- Méndez, C., (2012), *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México D.F., México: Limusa S. A.
- Munch, L. (2018). *Tipos de control*. Recuperado https://issuu.com/jassiorojo01/docs/administracion_gestion_organizacion
- Ñaupas Paitan H., Mejía M. E, Novoa R. E & Villagómez P.A. (2014). *Methodologies de la investigación*. (Cuarta edic.).
- Portocarrero, L. (2019), *Control administrativo y efectividad organizacional en una empresa de reparación de embarcaciones del Callao, 2019*. Tesis para titulación, Universidad Cesar Vallejo, Lima-Perú
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Robbins S, Coulter M. (2014). *Administración*. (12da Ed.). México D.F. Pearson.
- Romero, P. (2016), *Estrategias de control administrativo y contable para la cartera bajo instrumentos financieros en Pymes comerciales*. Tesis para obtener grado de licenciada. Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio-Colombia.

- Sánchez, M. (2015). *Propósito y función del control*. Recuperado de <https://www.porrúa.mx/libro/GEN:9786074389449/administracion-1/maricela-sanchez-delgado/9786074389449>
- Serrano, A. (2012). *Caracterización del nivel de desempeño en la gestión por procesos en IPS- Clínicas y hospitales Bucaramanga*. Colombia
- Stoner, J. (2017). *Control administrativo*. Recuperado de https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- Tejena, P. (2014). *Prototipo de gestión por procesos para el área de pediatría del hospital regional de Portoviejo Dr. Verdi Zevallos Balda en la ciudad de Loja*. Ecuador
- Vaca, J. & Gutiérrez, D. (2016) *gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica santa maría de la ciudad de Ambato*. Tesis para grado de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador
- Villagra, J. (2015). *Enfoque sistémico de gestión*. Recuperado de https://issuu.com/cengagelatam/docs/esquembre_issuu

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
Control administrativo y su relación con la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.	¿Cuál es la relación entre el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?	Determinar la relación entre el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.	Existe relación entre el control administrativo y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.	Control Administrativo	Proceso de control	Medición del desempeño	P1, P2	Tipo de investigación Aplicada, descriptiva, cuantitativa y correlacional Diseño No experimental de corte transversal
						Comparación del desempeño real contra un estándar	P3, P4	
						Toma de acciones administrativas	P5, P6	
					Control de desempeño organizacional	Control Preventivo	P7, P8	
						Controles financieros	P9, P10	
						Controles de información	P11, P12	
					Ajuste de formas de control	Ajuste de controles para las diferencias transculturales	P13, P14	
						Desafíos en el lugar de trabajo	P15, P16	
						Control de las interacciones con los clientes	P17, P18	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Gestión de Procesos	Representación visual de procesos	Mejora marginal de procesos gracias a la modelación	P19, P20	Población Muestra de 40 colaboradores Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario validado por juicio de expertos Análisis de datos Programa SPSS v.25
	¿Cuál es la relación entre el proceso de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?	Determinar la relación entre el proceso de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.	Existe relación entre el proceso de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.			Finalidad del modelamiento visual	P21, P22	
						Beneficios del modelamiento visual	P23, P24	
	¿Cuál es la relación entre el control de desempeño organizacional y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?	Determinar la relación entre el control de desempeño organizacional y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.	Existe relación entre el control de desempeño organizacional y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.		Gestión estratégica de procesos	Identificar factores de decisión	P25, P26	
						Seleccionar procesos críticos	P27, P28	
						Decidir cursos de acción	P29, P30	
	¿Cuál es la relación entre el ajuste de formas de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020?	Determinar la relación entre el ajuste de formas de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.	Existe relación entre el ajuste de formas de control y la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020.		Optimización de procesos	Talleres de mejora participativa de procesos	P31, P32	
Rediseño programado y continuo						P33, P34		
Acciones para implantar el procedimiento						P35, P36		

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Operacionalización de variable de control administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición operacional	Indicadores	Escala ordinal
Control administrativo	Según Robbins (2018) indica: que el control administrativo es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado; no pueden saber realmente cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuáles actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado (pg. 398).	Control administrativo el cual se encuentra conformado por las dimensiones: Proceso de control, control de desempeño organizacional y ajustes de formas de control, analizando sus atributos mediante un cuestionario	1) Proceso del control 2) Control de desempeño organizacional 3) Ajuste de formas de control	<ul style="list-style-type: none"> Medición del desempeño Comparación del desempeño real contra un estándar Toma de acciones administrativas Control preventivo Controles financieros Controles de información Ajuste de controles para las diferencias transculturales Desafíos en el lugar de trabajo Control de las interacciones con los clientes 	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Operacionalización de variable de gestión de procesos

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal
Gestión de procesos	Según Bravo (2015) indica: La gestión de procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar; representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de una amplia participación de todos sus integrantes; donde los especialistas en procesos son facilitadores (pg. 31).	La gestión de procesos se evalúa tomando en cuenta la representación visual de procesos, la gestión estratégica de procesos y la optimización de procesos, analizando sus atributos mediante un cuestionario	1. Representación visual de procesos 2. Gestión estratégica de procesos 3. Optimización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> Mejora marginal de procesos gracias a la modelación Finalidad del modelamiento visual beneficios del modelamiento visual Identificar factores de decisión Seleccionar procesos críticos Decidir cursos de acción Talleres de mejora participativa de procesos Rediseño programado y continuo Acciones para implantar el procedimiento 	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

Anexo 3. Instrumentos

INSTRUCCIONES: La encuesta busca recoger información respecto al control administrativo y su relación con la gestión de procesos en las agencias de Aduana, Tacna - 2020. A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE REPUESTA:

- Nunca = 1
 Casi nunca = 2
 A veces. = 3
 Casi siempre. = 4
 Siempre. = 5

Variables 01. Control administrativo

Dimensión 01. Proceso de control						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Medición del desempleo						
1.	¿Considera usted que el proceso de control tiene relación con la medición de desempeño?					
2.	¿Cree usted que la medición del desempeño de los trabajadores es importante para las agencias de aduanas?					
Indicador 02: desempeño real contra un estándar						
3.	¿Usted cree que hay una comparación entre el desempeño real y un estándar?					
4.	¿Piensa usted que el desempeño real es más importante que un estándar para un mejor control en las agencias de aduana?					
Indicador 03: toma de acciones administrativas						
5.	¿Considera usted que el proceso de control tiene relación con la toma de decisiones administrativas?					
6.	¿Cree usted la toma de decisiones administrativas se aplica correctamente en las agencias de aduana?					
Dimensión 02. Control de desempeño organizacional						
Indicador 01. Control preventivo						
7.	¿Considera usted que una de las herramientas para medir el desempeño organizacional es el control preventivo?					

8.	¿Piensa usted que un control preventivo puede prevenir eventos no deseados dentro de la organización?					
Indicador 02: Controles financieros						
9.	¿Considera usted que existe controles financieros para medir en el trabajador el desempeño organizacional?					
10.	¿Cree usted que las agencias de aduana manejan mejor sus controles financieros dentro de sus objetivos?					
Indicador 03: Controles de información						
11.	¿Considera usted que existe controles de información para medir en el trabajador el desempeño en las agencias de aduana?					
12.	¿Piensa usted que los controles de información dentro de las agencias de aduana son adecuados para una buena comunicación?					
Dimensión 03. Ajuste de formas del control						
Indicador 01. Ajuste de controles para las diferencias transculturales						
13.	Considera usted que se deben ajustar los controles para las diferencias transculturales en las agencias de aduana					
14.	¿Cree usted que las diferencias transculturales afectan la producción en las agencias de aduana?					
Indicador 02. Desafío en el lugar de trabajo						
15.	¿Considera usted que el control administrativo tiene relación con los desafíos en las agencias aduanas?					
16.	¿Piensa usted que los desafíos en su lugar de trabajo la limitan lograr objetivos?					
Indicador 03. Control de las interacciones con los clientes						
17.	¿Usted cree que el control administrativo tiene relación con las interacciones de los clientes?					
18.	¿Considera usted que las agencias de aduana cuentan con un buen control de las interacciones con los clientes?					

Variables 02. Gestión de procesos

Dimensión 01: Representación visual de procesos						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Facilidad de modelamiento Visual						
1.	Considera usted que el mejoramiento marginal de procesos es importante para la re presentación visual?					
2.	¿Piensa usted que cuenta una facilidad de modelamiento visual en su área de trabajo?					
Indicador 02. Beneficios del modelamiento visual						
3.	¿Cree usted que las agencias de aduana cuentan con beneficios del modelamiento visual en su gestión?					
4.	¿Considera usted que la representación visual de procesos tiene como beneficio el modelamiento visual?					
Indicador 03. Finalidad del modelamiento visual						
5.	¿Considera usted que la finalidad del modelamiento influye en la representación visual de procesos?					
6.	¿Piensa usted que los trabajadores dentro de las agencias de aduana conocen la finalidad del modelamiento visual?					
Dimensión 02. Gestión estratégica de procesos						
Indicador 01: Identificar factores de decisión						
7.	¿Considera usted que la gestión estratégica de procesos se identifica con los factores de decisión?					
8.	¿Cree usted que identificar los factores de decisión en las compras es beneficioso para las agencias de aduana?					
Indicador 02: Seleccionar procesos críticos						
9.	¿Cree usted que la selección de procesos críticos se encuentra enfocado en la gestión estratégica de procesos?					
10.	¿Piensa usted que la selección de procesos críticos puede afectar a los clientes de las agencias de aduana?					
Indicador 03: Decidir cursos de acción						
11.	¿Considera usted que decidir los cursos de acción son necesarios para la gestión de procesos en las agencias de aduana?					
12.	¿Cree usted decidir cursos de acción podría darse para dar solución a un problema en las agencias de aduana?					
Dimensión 03. Optimización de procesos						
Indicador 01: Talleres de mejora participativas de procesos						
13.	¿Piensa usted para la optimización de procesos existen talleres de mejora participativa en las agencias de aduana?					
14.	¿Cree usted que los talleres de mejora participativa de procesos es la adecuada dentro de las agencias de aduana?					
Indicador 02: Rediseño programado y continuo						
15.	¿Considerada usted que el rediseño programado y continuo ayuda en la optimización de procesos dentro de la empresa?					
16.	¿Piensa usted que las agencias de aduana tienen un rediseño programado y continuo para sus trabajadores?					
Indicador 03: Acciones para implantar el procedimiento						
17.	¿Cree usted que hay acciones para implantar el procedimiento para la optimización de proceso?					
18.	¿Considera usted que las agencias de aduana cuenta con acciones para implementar el procedimiento para una gestión?					

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CONTROL ADMINISTRATIVO

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	VARIABLE 1: Control administrativo	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso de control		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que el proceso de control tiene relación con la medición de desempeño?							
2	¿Cree usted que la medición del desempeño de los trabajadores es importante para las agencias de aduana?							
3	¿Usted cree que hay una comparación entre el desempeño real y un estándar?							
4	¿Piensa usted que el desempeño real es más importante que un estándar para un mejor control en las agencias de aduana?							
5	¿Considera usted que el proceso de control tiene relación con la toma de decisiones administrativas?							
6	¿Cree usted la toma de decisiones administrativas se aplica correctamente en las agencias de aduana?							
DIMENSIÓN 2: Control de desempeño organizacional		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que una de las herramientas para medir el desempeño organizacional es el control preventivo?							
8	¿Piensa usted que un control preventivo puede prevenir eventos no deseados dentro de la organización?							
9	¿Considera usted que existe controles financieros para medir en el trabajador el desempeño organizacional?							
10	¿Cree usted que las agencias de aduana manejan mejor sus controles financieros dentro de sus objetivos?							
11	¿Considera usted que existe controles de información para medir en el trabajador el desempeño en las agencias de aduana?							
12	¿Piensa usted que los controles de información dentro de las agencias de aduana son adecuados para una buena comunicación?							

Fuente: Elaboración propia

DIMENSION 3: Ajuste de formas del control		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Considera usted que se deben ajustar los controles para las diferencias transculturales en la agencia de aduana?						
14	¿Cree usted que las diferencias transculturales afectan la producción en la agencia de aduana?						
15	¿Considera usted que el control administrativo tiene relación con los desafíos en el lugar de trabajo?						
16	¿Considera usted que el control administrativo tiene relación con los desafíos en las agencias aduana?						
17	¿Usted cree que el control administrativo tiene relación con las interacciones de los clientes en las agencias de aduana?						
18	¿Considera usted que las agencias de aduana cuenta con un buen control de las interacciones con los clientes?						

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/

Mg: Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

MBA - ADMINISTRACIÓN

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertenencia: El corresponde al concepto teórico

formulado METODOLOGO

²Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE PROCESOS

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	VARIABLE 2: Gestión de procesos	Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Representación visual de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que el mejoramiento marginal de procesos es importante para la re presentación visual?							
2	¿Piensa usted que cuenta una facilidad de modelamiento visual en su área de trabajo?							
3	¿Cree usted que las agencias de aduana cuentan con beneficios del modelamiento visual en su gestión?							
4	¿Considera usted que la representación visual de procesos tiene como beneficio el modelamiento visual?							
5	¿Considera usted que la finalidad del modelamiento influye en la representación visual de procesos?							
6	¿Piensa usted que los trabajadores dentro de las agencias de aduana conocen la finalidad del modelamiento visual?							
DIMENSIÓN 2: Gestión estratégica de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera usted que la gestión estratégica de procesos se identifica con los factores de decisión?							
8	¿Cree usted que identificar los factores de decisión en las compras es beneficioso para las agencias de aduana?							
9	¿Cree usted que la selección de procesos críticos se encuentra enfocado en la gestión estratégica de procesos?							
10	¿Piensa usted que la selección de procesos críticos puede afectar a los clientes de las agencias de aduana?							
11	¿Considera usted que decidir los cursos de acción son necesarios para la gestión de procesos en las agencias de aduana?							
12	¿Cree usted decidir cursos de acción podría darse para dar solución a un problema en las agencias de aduana?							
DIMENSIÓN 3: Optimización de procesos		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Piensa usted para la optimización de procesos existen talleres de mejora participativa en las agencias de aduana?							
14	¿Cree usted que los talleres de mejora participativa de procesos es la adecuada dentro de las agencias de aduana?							
15	¿Considerada usted que el rediseño programado y continuo ayuda en la optimización de procesos dentro de la empresa?							

DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº	VARIABLE 2: Gestión de procesos							
16	¿Piensa usted que las agencias de aduana tienen un rediseño programado y continuo para sus trabajadores?							
17	¿Cree usted que hay acciones para implantar el procedimiento para la optimización de proceso?							
18	¿Considera usted que las agencias de aduana cuenta con acciones para implementar el procedimiento para una gestión?							

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/

Mg: Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

MBA - ADMINISTRACIÓN

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertenencia: El corresponde al concepto teórico

formulado METODOLOGO

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del

Anexo 5. Matriz de datos

Matriz de datos de variable Control administrativo

N°	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 01	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	1	1
Trabajador 02	3	3	3	3	1	2	3	1	4	3	1	1	3	1	4	4	3	1
Trabajador 03	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2
Trabajador 04	5	3	1	3	5	3	1	4	1	3	4	4	3	1	4	1	4	4
Trabajador 05	1	2	3	3	1	3	1	3	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 06	2	3	3	4	2	5	3	5	5	3	2	2	3	4	3	4	2	1
Trabajador 07	3	1	3	2	1	5	4	2	3	3	4	4	1	1	1	2	2	1
Trabajador 08	1	3	3	3	1	1	1	5	5	2	2	1	3	1	3	5	3	1
Trabajador 09	2	2	4	4	4	5	1	3	3	1	4	5	4	4	1	2	3	5
Trabajador 10	3	3	5	5	3	1	3	1	3	1	1	1	1	5	5	5	4	1
Trabajador 11	3	3	5	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
Trabajador 12	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1
Trabajador 13	2	1	4	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	4	1
Trabajador 14	1	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1
Trabajador 15	5	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	5	2	2	3
Trabajador 16	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	4	1	1	4	3	1	5	1
Trabajador 17	5	5	1	5	1	5	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1
Trabajador 18	5	2	4	4	5	3	1	5	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1
Trabajador 19	5	2	1	3	1	5	5	5	5	3	3	2	1	1	1	3	3	5
Trabajador 20	2	1	3	2	2	2	1	1	3	3	1	1	5	1	2	3	1	1
Trabajador 21	1	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1
Trabajador 22	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 23	2	3	3	1	5	5	1	5	2	1	1	2	3	4	2	2	4	1
Trabajador 24	2	5	4	1	3	3	1	1	3	3	4	3	3	1	1	1	4	4
Trabajador 25	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	4	1	4	4	4
Trabajador 26	2	3	1	4	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	3
Trabajador 27	3	2	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 28	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	4	3	1	4	4	4	4
Trabajador 29	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	4	1	1	1	2	4	4
Trabajador 30	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	1	4	3
Trabajador 31	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	4	1	2	1	4	2	1	1
Trabajador 32	3	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2
Trabajador 33	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
Trabajador 34	2	2	4	1	3	4	1	4	3	2	4	1	1	4	1	4	2	4
Trabajador 35	2	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	1	1	4	3	3	1	1
Trabajador 36	4	3	3	1	3	1	2	4	1	3	1	5	2	1	4	3	2	4
Trabajador 37	2	2	1	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	1
Trabajador 38	3	3	3	3	1	2	3	1	4	3	1	1	3	1	4	4	1	1
Trabajador 39	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	1	1
Trabajador 40	5	3	1	3	5	3	1	4	1	3	4	4	3	1	4	1	4	4

Matriz de datos de variable Gestión de Procesos

N°	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 01	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	2
Trabajador 02	2	1	3	3	4	3	3	5	4	2	4	4	4	3	1	3	2	3
Trabajador 03	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	2	4	4	4
Trabajador 04	1	4	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2	3
Trabajador 05	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1
Trabajador 06	5	3	2	1	4	5	5	5	3	3	4	1	5	3	1	4	5	5
Trabajador 07	4	3	2	3	4	1	4	5	5	4	2	5	1	1	3	4	1	4
Trabajador 08	3	1	1	2	5	3	2	2	5	1	3	5	3	3	2	5	3	2
Trabajador 09	4	5	4	1	1	3	1	2	3	3	5	1	1	5	1	1	3	1
Trabajador 10	5	5	3	1	3	1	1	3	3	3	3	1	3	5	1	3	1	1
Trabajador 11	1	1	1	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3
Trabajador 12	1	1	1	2	1	2	4	2	4	1	2	1	3	1	2	1	2	4
Trabajador 13	1	1	3	3	2	1	2	3	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2
Trabajador 14	1	4	3	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	1
Trabajador 15	1	3	5	2	5	5	4	5	5	5	2	4	3	1	2	5	5	4
Trabajador 16	1	1	5	3	3	3	5	2	2	2	1	3	3	1	3	3	3	5
Trabajador 17	1	1	3	3	1	5	5	2	1	1	3	1	2	4	3	1	5	5
Trabajador 18	3	1	1	2	3	4	4	5	3	1	3	5	1	1	2	3	4	4
Trabajador 19	1	4	3	2	1	2	5	3	4	1	2	2	1	4	2	1	2	5
Trabajador 20	3	1	3	3	2	1	1	1	5	4	2	2	1	1	3	2	1	1
Trabajador 21	4	4	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	2
Trabajador 22	4	4	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5
Trabajador 23	5	1	5	5	5	3	1	5	3	1	3	5	2	1	5	5	3	1
Trabajador 24	1	1	4	2	4	5	4	5	5	4	3	1	4	4	2	4	5	4
Trabajador 25	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	1	1
Trabajador 26	1	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
Trabajador 27	4	4	2	2	3	3	1	5	5	4	1	4	3	4	2	3	3	1
Trabajador 28	1	1	1	4	1	2	1	2	1	4	3	1	1	4	4	1	2	1
Trabajador 29	2	1	1	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	3
Trabajador 30	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3
Trabajador 31	1	4	1	1	4	1	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 32	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2
Trabajador 33	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1
Trabajador 34	4	4	1	1	3	2	3	2	3	1	2	1	2	4	1	1	1	1
Trabajador 35	1	1	5	2	5	2	1	2	2	5	2	3	3	1	1	2	1	2
Trabajador 36	1	3	1	4	4	2	2	1	1	1	2	1	2	3	5	2	3	3
Trabajador 37	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	1	2	1	2
Trabajador 38	2	1	3	3	4	3	3	5	4	2	4	4	4	3	1	3	2	3
Trabajador 39	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	1	2	3	3	2	4	4	4
Trabajador 40	1	4	1	1	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2	3

Anexo 6. Propuesta de valor

En la actualidad, a nivel internacional sin duda generó una verdadera reestructuración en la industria del comercio internacional, marcando nuevas estrategias, adaptarse a nuevas tendencias en tecnología, servicios y demandas. Las agencias de aduanas siendo de gran importancia en el proceso logístico de las importaciones y exportaciones, deben contar con expertos en temas logísticos de comercio exterior, profesionales especialistas en asesoría y gestión de trámites aduaneros para cualquier régimen de operación.

Para cumplir con eficiencia en los trámites aduaneros de ingreso o salida de los productos de forma efectiva cumpliendo los procedimientos de cada régimen establecido por ley. Es importante realizar capacitaciones contantes a cada uno de su personal sobre los cambios de las normas y procedimientos aduaneros, para así construir bases sólidas que pueden hacer frente a cualquier problema.

Siendo, parte de los servicios de las agencias de aduana están centrados en el análisis de sus importaciones y exportaciones para cumplir todos los recursos legales disponibles y optimizar el pago de impuestos (tributos). Además, es fundamental el apoyo en la preparación de todos los requisitos, documentos necesarios como permisos, registros, entre otros, para que el control por las aduanas sean lo más eficiente y rápido posible, saber y conocer cuáles son las ventajas respecto a los acuerdos internacionales y las oportunidades de regímenes especiales para obtener beneficios.