



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

**“El benchmarking y el comercio internacional en la agencia AVM
Aduanera S.A.C. – Callao, 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Estrada Valer, Angel Terry (ORCID: 0000-0002-0667-102X)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme la oportunidad de ser mejor cada día.

A mis padres por apoyarme durante todo este proceso de estudios, depositando confianza y su apoyo incondicional en mí.

Agradecimiento

“A mis padres, familia, amigos y docentes porque cada uno aportó para mi crecimiento personal y profesional”

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de ilustraciones	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestra	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
3.5. Procedimientos	25
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla N° 1 Fiabilidad General.....	23
Tabla N° 2 Resumen De Procesamiento De Casos.....	23
Tabla N° 3 Estadísticas De Fiabilidad.....	23
Tabla N° 4 Resumen De Procesamiento De Datos	24
Tabla N° 5 Estadísticas De Fiabilidad.....	24
Tabla N° 6 Resumen De Procesamiento De Datos	25
Tabla N° 7 Estadísticas De Fiabilidad.....	25
Tabla N° 8 Resultado De La Dimensión Procesos.....	27
Tabla N° 9 Resultados De La Dimensión Calidad.....	28
Tabla N° 10 Resultados De La Dimensión Productividad	29
Tabla N° 11 Resultado De La Dimensión Economía.....	30
Tabla N° 12 Resultado De La Dimensión Ventaja Comparativa	31
Tabla N° 13 Resultado De La Dimensión Oferta.....	32
Tabla N° 14 Prueba De Normalidad	33
Tabla N° 15 Correlación Benchmarking - Comercio Internacional	34
Tabla N° 16 Correlación Procesos - Comercio Internacional	35
Tabla N° 17 Correlacion Calidad - Comercio Internacional	36
Tabla N° 18 Correlacion Productividad - Comercio Internacional.....	36

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Nivel de la Variable: Procesos	27
Ilustración 2: Nivel de la Dimensión: Calidad	28
Ilustración 3: Nivel de la Dimensión: Productividad	29
Ilustración 4: Nivel de la Dimensión: Accesibilidad	30
Ilustración 5: Nivel de Dimensión: Ventaja Comparativa:	31
Ilustración 6: Nivel de Variable: Oferta	32
Ilustración 7 Tipo de correlación	34

Resumen

El presente informe de investigación estudia la relación que existe entre el benchmarking y el comercio internacional dentro de la agencia AVM aduanera S.A.C. Se entiende de benchmarking como una herramienta empresarial de evaluación comparativa donde se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes para compararlos con la empresa investigada para posteriormente implementar mejoras.

Esta investigación es de diseño no experimental - transversal, de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 30 empleados de la empresa misma, el instrumento utilizado para esta investigación es el cuestionario.

Para la validación de instrumentos se obtuvo la afirmación de juicio de expertos y para su fiabilidad los datos fueron procesados mediante el software SPSS 25, la confiabilidad se obtuvo por el Alfa de Cronbach, y la prueba estadística utilizada fue Rho de Spearman.

Finalmente, los resultados arrojados en la investigación demuestran que existe asociación entre el benchmarking y el comercio internacional en la agencia AVM aduanera S.A.C. - Callao, 2019.

Palabras claves: Benchmarking, comercio internacional, calidad, servicio, productividad.

Abstract

This research report studies the relationship between benchmarking and international trade within the AVM customs agency S.A.C. Benchmarking is understood as a comparative evaluation business tool where the products, services or work processes of the leading companies are taken as a reference to compare them with the investigated company to subsequently implement improvements.

This research is non-experimental - cross-sectional design, applied with a quantitative approach, the population was made up of 30 employees of the company itself, the instrument used for this research is the questionnaire.

For the validation of instruments, the judgment of experts was obtained and for its reliability, the data was processed using the SPSS 25 software, the reliability was obtained by Cronbach's Alpha, and the statistical test used was Rho de Spearman.

Finally, the results of the research show that there is an association between benchmarking and international trade at the AVM customs agency S.A.C. - Callao, 2019.

Keywords: Benchmarking, international trade, quality, service, Productivity