



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Gestión Administrativa Aduanera y el grado de satisfacción de los clientes de la Agencia de Aduana Litoral Pacífico S.A. Lima, 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Marianella Yábar Vera-Portocarrero

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN

CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2015

Dedicatoria

La presente Investigación la dedico a mis padres por brindarme su infinito amor y por el apoyo incondicional en todos los proyecto que asumo.

Agradecimiento

A los docentes de la universidad César Vallejo por todo el apoyo recibido ya que han sido mi fuente de conocimiento para enfrentar los retos y exigencias que la sociedad demanda.

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE;

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR;

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster con mención en gestión pública de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a su disposición la presente tesis titulada “La Gestión Administrativa Aduanera y el grado de satisfacción de los clientes de la agencia de Aduana Litoral Pacífico S.A., 2014. Lima”.

La investigación tiene por finalidad determinar la relación entre “La Gestión Administrativa Aduanera y el grado de satisfacción de los clientes de la agencia de Aduana Litoral Pacífico S.A., 2014. Lima”.

El documento consta de cuatro capítulos: Capítulo I: Problemas de la investigación, Capítulo II: Marco teórico, Capítulo III: Marco metodológico, Capítulo IV: Resultados, Finalmente las conclusiones, sugerencias, además de referencias bibliográficas y anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
 CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problema específico	17
1.3 Justificación	17
1.3.1 Relevancia Social	18
1.3.2 Justificación práctica	18
1.4 Limitaciones	18
1.5 Antecedentes	19
1.5.1 Internacionales	19
1.5.2 Nacionales	22
1.6 Objetivos	24
1.6.1 General	24
1.6.2 Específicos	24
 CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Fundamentación de la primera variable Gestión administrativa aduanera	26
2.1.1 Definición	26
2.1.2 Enfoque teórico de la variable Gestión administrativa aduanera	27
2.1.3 Dimensiones	38

2.1.4 Medición	44
2.2 Fundamentación de la variable grado de satisfacción de los clientes.	45
2.2.1 Definición	45
2.2.2 Modelo teórico.	48
2.2.3 Dimensiones.	57
2.2.4 Medición	57
2.3 Contexto empresarial materia de estudio	59
2.4 Marco conceptual.	64

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	67
3.1.1 Hipótesis general	67
3.1.2 Hipótesis específicas	67
3.2 Variables	67
3.2.1 Variable Gestión Administrativa aduanera	67
3.2.2 Variable Grado de satisfacción de los clientes	68
3.3 Metodología	69
3.3.1 Tipo de estudio	70
3.3.2 Diseño de investigación	70
3.4 Población y muestra	71
3.4.1 Población.	71
3.4.2 Muestra	71
3.5 Método de investigación	71
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.6.1 Técnicas	72
3.6.2 Instrumento	72
3.6.3 Validez y confiabilidad del instrumento	73
3.7 Tratamiento estadístico e interpretación de resultados	75
3.8 Métodos de Análisis de datos	75

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos	77
4.1.1 Gestión administrativa aduanera	77

4.1.2 Dimensiones de la variable Gestión Administrativa Aduanera	78
4.1.3 Grado de Satisfacción de los clientes	80
4.1.4 Dimensión de la variable Grado de satisfacción de los clientes	81
4.2 Resultados inferenciales	83
4.2.1 Hipótesis General	83
4.2.2 Primera Hipótesis específica	84
4.2.3 Segunda Hipótesis específica	85
4.2.4 Tercera Hipótesis específicas	86
4.3 Discusión	87
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	94

Anexos

Anexo 1.- Matriz de consistencia.

Anexo 2.- Instrumento de medición de las variables

Anexo 3.-. Fiabilidad de la prueba de ambas variables

Anexo 4.- Validación del instrumento por juicio de expertos

Anexo 5.- Base de datos de ambas variables.

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalizacion de la variable Gestión administrativa aduanera	68
Tabla 2 Operacionalizacion de la variable Grado de satisfacción de los clientes.	69
Tabla 3 Tabla de evaluación de juicio de expertos	74
Tabla 4 Análisis de fiabilidad del cuestionario aplicado sobre la prueba piloto.	75
Tabla 5 Distribución de frecuencias de los niveles de Gestion Administrativa de la agencia de aduana Litoral Pacífico S.A. Lima , 2014	77
Tabla 6 Distribución de frecuencias conjuntas de las dimensiones de la gestion administrativa Aduanera.	78
Tabla 7 Distribución de frecuencias de los niveles del grado de satisfacción de los clientes de la agencia de aduana Litoral Pacífico S.A. Lima,	80
Tabla 8 Distribución de las frecuencias conjuntas de las dimensiones del grado de satisfacción de los clientes.	81
Tabla 9 Prueba de correlación de Spearman de las variables gestion administrativa aduanera y el grado de satisfacción de los clientes.	83
Tabla 10 Prueba de correlación de Spearman entre la gestion estratégica y el grado de satisfacción de los clientes	84
Tabla 11 Prueba de correlación de Spearman entre la Gestion operativa y el Grado de satisfacción de los clientes.	85
Tabla 12 Prueba de correlacion de Spearman entre la gestion de supervicion y el grado de satisfacción de los clientes.	86

Índice de Figuras

Figura 01. Niveles de la Gestión administrativa aduanera de la agencia de la agencia aduana Litoral Pacífico S.A. Lima, 2014.	77
Figura 2. Distribución de las frecuencias conjuntas por dimensiones de la Gestión administrativa aduanera de la agencia de aduana Litoral Pacífico S.A. Lima, 2014.	79
Figura 3. Niveles del grado de satisfacción de los clientes de la Agencia de La aduana Litoral Pacífico S.A. Lima, 2014.	80
Figura 4. Distribución de las frecuencias conjuntas por dimensiones del Grado de satisfacción de los clientes de la agencia de aduana Litoral Pacífico S.A. Lima, 2014	82

Resumen

La presente investigación titulada “La gestión administrativa aduanera y el grado de satisfacción de los clientes de la agencia de aduana Litoral Pacífico S.A. Lima, 2014, Lima; tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de sus clientes por el servicio prestado en los trámites aduaneros.

Esta investigación es de tipo descriptiva, correlacional, simple de tipo básico con diseño no experimental; de enfoque cuantitativo. La muestra estuvo constituida por cuarenta clientes compuestos por empresas dedicadas a la importación y / o exportación. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para medir la muestra se utilizó instrumentos graduados en la escala de Likert. Además se aplicó una prueba piloto que dio por resultado un valor mayor de 0,700 en alfa Cronbach.

Los resultados se analizaron con la base teórica de las variables gestión administrativa aduanera y el grado de satisfacción de sus clientes. Los resultados demuestran una correlación entre la gestión administrativa y el grado de satisfacción de sus clientes donde los agentes de aduana deben superar las dificultades operativas que se presenten y cumplir con formalidades y trámites en representación de sus clientes. Por tanto el proceso demuestra la comprobación de objetivos e hipótesis.

Palabras claves: gestión administrativa aduanera, nivel de satisfacción de los clientes

Abstract

This research entitled "The customs administration and the degree of customer satisfaction customs agency Pacific Coast SA, 2014, Lima; aims to determine the level of customer satisfaction for the service in customs procedures.

This research is descriptive correlational simple basic type with non-experimental design; quantitative approach. The sample consisted of forty clients consist of companies engaged in the import and / or export. To build, validate the reliability of the instrument was considered the content validity by the Technical Expert Opinion and his instrument is the report of judgment Expert study variables; technical survey and the survey instrument was used. To measure the sample graduates instruments used in the Likert scale. In addition a pilot that resulted in a higher value of 0.700 was applied Cronbach alpha.

The results were analyzed with the theoretical basis of the variables customs administration and the degree of customer satisfaction. The results show a correlation between the administration and the degree of customer satisfaction where customs agents must overcome operational difficulties encountered and comply with formalities and procedures on behalf of their clients. Therefore demonstrates the process objectives and hypothesis testing.

Keywords: customs administration, satisfaction