



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**FACTORES QUE DIFICULTAN EL CRECIMIENTO DE LAS  
AGENCIAS DE ADUANAS DE LIMA Y CALLAO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTORA:**

**GUERRERO CAPUÑAY, MARIELENA**

**ASESOR:**

**DR. MARK C. BARRUETA PINTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES INTERNACIONALES**

**LIMA- PERÚ**

**2016**

## Hoja del Jurado

Dr. Choquehuanca Saldarriaga, Carlos A.

Dra. Acosta Limay, Rosio E.

Mtro. Guerra Bendezu, Carlos A.

### **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, mis abuelos y mi familia; quienes me han dado los ánimos de salir adelante, especialmente dedico este trabajo a mi madre por sus desvelos, por su esfuerzo incansable para que yo pueda lograr esta primera meta de mi carrera profesional y por enseñarme a ser perseverante.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por guiarme y acompañarme durante el desarrollo del presente trabajo, por darme tranquilidad y fuerzas todos los días; gracias a mi familia, mis padres y mis abuelos. Un especial agradecimiento a los profesores de la Universidad César Vallejo por cada clase brindada con dedicación y compromiso, también agradezco a la Agencia de Aduana Monte Sion SAC quien me brindó la oportunidad de empezar mis primeras experiencias en el campo laboral relacionado a aduana; quien me motivo a llevar a cabo el tema desarrollado en la presente tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Marielena Guerrero Capuñay con DNI N° 72029979 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Diciembre del 2016

Guerrero Capuñay, Marielena

## **Presentación**

El objetivo de la investigación ha sido determinar cuáles son los factores que dificultan el crecimiento de las Agencias de Aduanas de Lima y Callao en el 2016.

La idea ha sido determinar si los factores que dificultan el crecimiento de las agencias de Aduana de Lima y Callao en el 2016 son la competencia, el financiamiento y la infraestructura; como podemos apreciar en el presente trabajo y en la vida cotidiana del comercio exterior, las agencias de aduanas cumplen un rol importante para el cliente (importador, exportador) y para la aduana ya que actúa en representación del importador o exportador según sea el caso frente a todo trámite aduanero previa autorización del cliente.

En este sentido llamaremos a los operadores del comercio a los demás participantes de la cadena logística como los agentes navieros, agentes de carga, almacenes y operadores logísticos quienes son competencia de las agencias de aduanas pero que a su vez pueden ser aliados estratégicos que pueden contribuir con el crecimiento de las mismas, brindando un servicio más integrado a los clientes.

Los resultados de la investigación lo presentamos en siete capítulos.

El primer capítulo presentamos la introducción; realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación de estudios, objetivos e hipótesis generales y específicas.

En el segundo capítulo se describe el método de la investigación donde describe el diseño de la investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos.

El tercer capítulo presentamos los resultados de la investigación.

El cuarto capítulo presentamos la discusión de la investigación.

El quinto capítulo corresponde a las conclusiones de la investigación.

El sexto capítulo corresponde a las recomendaciones de la investigación.

El séptimo capítulo corresponde a las referencias de la investigación.

Finalmente la tesis se complementa con los siguientes anexos: matriz de consistencia, cuestionario, estrategias de crecimiento, cadena logística, agencias de aduanas habilitadas de Lima y Callao en el 2016, cuadros y gráficos de las respuestas del cuestionario.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Hoja de jurado	02
Dedicatoria	03
Agradecimiento	04
Declaratoria de autenticidad	05
Presentación	06
Índice	07
RESUMEN	09
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	35
1.4.1 Problema General	35
1.4.2 Problemas Específicos	35
1.5 Justificación del estudio	35
1.6 Objetivos	36
1.6.1 Objetivo General	36
1.6.2 Objetivos Específicos	36
1.7 Hipótesis	36
1.7.1 Hipótesis General	36
1.7.2 Hipótesis Específicas	37
II. MÉTODO	37
2.1 Diseño de investigación	38
2.2 Variables, operacionalización	38
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	47

V.	CONCLUSIÓN	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS	51
ANEXOS		
	Anexo: Matriz de consistencia	55
	Anexo: Cuestionario	56
	Anexo: Instrumento de fiabilidad del cuestionario según Alpha de Conbrach	59
	Anexo 4: Prueba de normalidad según Shapiro-Wilk	60
	Anexo 5: Respuestas del cuestionario	61
	Anexo 6: Estrategias de crecimiento	69
	Anexo 7: Cadena logística simulando proceso de exportación e importación	71
	Anexo 8: Reporte de las Agencias de Aduanas de Lima y Callao según su estado	72

## **RESUMEN**

El objetivo de la investigación ha sido comprobar que los factores que dificultan el crecimiento de las Agencias de Aduanas de Lima y Callao en el 2016 son la competencia, el financiamiento y la infraestructura.

Para llevar a cabo la investigación hemos aplicado una encuesta a 21 agencias de aduanas a modo representativo del sector; se recopiló la información y se analizó a manera estadística los resultados obtenidos. El crecimiento del sector y número de agencias de aduanas se obtuvo de la base de datos de la Sunat del valor lo cual corresponde a la oferta, en cuanto a los demás indicadores como la variación del número de clientes por agencia, la variación del número de filiales por agencia, demanda, organización y estructura, servicios integrales, liquidez, grado de endeudamiento, uso de herramientas tecnológicas modernas; software y hardware utilizado y local se obtuvo de las respuestas de las 21 agencias encuestadas.

Luego de obtener los resultados se muestra en cuadros y gráficos, para un mejor análisis y conclusión.

La conclusión que hemos obtenido ha sido que los factores que dificultan el crecimiento de las Agencias de Aduanas de Lima y Callao en el 2016 son la competencia, el financiamiento y la infraestructura.

Palabras claves: Crecimiento, Competencia, Financiamiento, Infraestructura.

## **ABSTRACT**

The objective of the investigation has been to establish that the factors hindering the growth of the Customs Agencies of Lima and Callao in 2016 are competition, financing and infrastructure.

To carry out the investigation we have applied a survey to 21 customs agencies representative of the sector; the information was collected and the results obtained were statistically analyzed. The growth of the sector and number of customs agencies was obtained from the SUNAT database of the value corresponding to the offer, as for the other indicators such as the variation in the number of clients per agency, variation in the number of Subsidiaries by agency, Demand, Organization and structure, comprehensive services, liquidity, degree of indebtedness, use of modern technological tools; The quality of the software and hardware used and local was obtained from the responses of the 21 agencies surveyed.

After obtaining the results is shown in tables and graphs, for a better analysis and conclusion.

The conclusion we have obtained has been that the factors hindering the growth of the customs agencies of Lima and Callao in 2016 are competition, financing and infrastructure.

Keywords: Growth, Competition, Financing, Infrastructure.