



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**La calidad de servicio y la competitividad empresarial del depósito  
aduanero “Depósito de Aduanas del Centro S.A.C” en Campoy, S.J.L. –  
2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Negocios Internacionales**

**AUTOR:**

**Claudio César Chavarría Ruíz**

**ASESOR:**

**Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**COMERCIO INTERNACIONAL**

**LIMA - PERÚ**

**2016 - I**

# PAGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres y mi familia por todo el esfuerzo, apoyo y dedicación brindado durante todo este tiempo en la universidad.

## **Agradecimiento**

A esta casa de estudios por brindarnos todos los conocimientos que nos ayudó a nuestro desarrollo como persona y profesional.

A los docentes por brindarnos sus consejos y conocimientos, también a nuestros compañeros por los gratos momentos que compartimos.

A la empresa Depósito de Aduanas del Centro S.A.C. por brindar la experiencia laboral y profesional.

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo Claudio César Chavarría Ruiz con DNI N° 42674328 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento DE Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 23 de junio de 2016

Claudio César Chavarria Ruiz  
Tesista

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL DEPOSITO ADUANERO “DEPOSITO DE ADUANAS DEL CENTRO S.A.C.”, CAMPOY, SJL- 2016**, con la finalidad de determinar la existencia de relación entre la calidad de servicio y la competitividad empresarial, la misma que someto a vuestra consideración y en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el título profesional de licenciado en negocios internacionales.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Claudio César Chavarría Ruiz.

# ÍNDICE

Página.

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x

## I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.5. Justificación del estudio .....	49
1.6. Hipótesis .....	51
1.7. Objetivos .....	52

## II. METODO

2.1. Diseño de investigación .....	53
2.2. Variables y operacionalización.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.3. Población, muestra .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	56
2.5. Métodos de análisis de datos.....	58
2.6. Aspectos éticos.....	58

## III. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva.....	59
3.2. Prueba de normalidad .....	66
3.3. Prueba de hipótesis.....	68

IV. DISCUSIÓN .....	74
---------------------	----

V. CONCLUSIONES.....	76
----------------------	----

VI. RECOMENDACIONES .....	77
---------------------------	----

VII REFERENCIAS.....	79
----------------------	----

## Índice de anexos

Anexo N° 01	Modelo de las 5 fuerzas de la competitividad de Porter	83
Anexo N° 02	Organigrama de Depósito de Aduanas del Centro S.A.C.	84
Anexo N° 03	Encuesta variable Calidad de Servicio	85
Anexo N° 04	Encuesta variable Competitividad Empresarial	87
Anexo N° 05	Matriz de consistencia	89
Anexo N° 06	Validación de instrumentos de investigación (1/2)	90
Anexo N° 07	Validación de instrumentos de investigación (2/2)	91

## Índice de tablas

Tabla N° 01.	distribución de frecuencia - calidad de servicio	59
Tabla N° 02.	distribución de frecuencia - factores físicos	60
Tabla N° 03.	distribución de frecuencia - fiabilidad	61
Tabla N° 04.	distribución de frecuencia - seguridad	62
Tabla N° 05.	distribución de frecuencia - capacidad de respuesta	63
Tabla N° 06.	distribución de frecuencia - empatía	64
Tabla N° 07.	distribución de frecuencia - competitividad empresarial	65
Tabla N° 08.	prueba de normalidad de variables	66
Tabla N° 09.	prueba de hipótesis general de variables	68
Tabla N° 10.	prueba de hipótesis específica - factores físicos	69
Tabla N° 11.	prueba de hipótesis específica - Fiabilidad	70
Tabla N° 12.	prueba de hipótesis específica - seguridad	71
Tabla N° 13.	prueba de hipótesis específica - capacidad de respuesta	72
Tabla N° 14.	prueba de hipótesis específica - empatía	73

## Índice de figuras

Figura 01	Nivel de frecuencia - variable Calidad de Servicio	60
Figura 02.	Nivel de frecuencia - dimensión Factores Físicos	61
Figura 03.	Nivel de frecuencia - dimensión Fiabilidad	62
Figura 04.	Nivel de frecuencia - dimensión Seguridad	63
Figura 05.	Nivel de frecuencia - dimensión Capacidad de Respuesta	64
Figura 06.	Nivel de frecuencia - dimensión Empatía	65
Figura 07.	Nivel de frecuencia - variable Competitividad Empresarial	66
Figura 08.	Diagrama de dispersión - Competitividad y Calidad de Servicio	68
Figura 09.	Diagrama de dispersión - Competitividad y Factores Físicos	69
Figura 10.	Diagrama de dispersión - Competitividad y Fiabilidad	70
Figura 11.	Diagrama de dispersión - Competitividad y Seguridad	71
Figura 12.	Diagrama de dispersión - Competitividad y Capacidad de Respuesta	72
Figura 13.	Diagrama de dispersión - Competitividad y Empatía	73

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre calidad de servicio y la competitividad empresarial del depósito aduanero “Depósito de Aduanas del Centro S.A.C”. El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo en un diseño no experimental de corte transversal o correlacional, se tomó como población todos los trabajadores del depósito aduanero y como muestra 34 trabajadores, se recolectaron los datos mediante encuestas, los que a su vez fueron analizados con el programa estadístico SPSS 21 y Microsoft Excel, una vez obtenido los resultados arrojaron lo siguiente; un alfa de Cronbach de 86.4% de confiabilidad para la variable Calidad de Servicio y 82.2% para la variable Competitividad empresarial, los resultados en la prueba de normalidad determinó que los datos son no paramétricas para ambas variables. Mediante la realización de la prueba de hipótesis general se mostró evidencias que acepta la hipótesis nula, de la misma manera cuatro hipótesis específicas y se rechazó una hipótesis nula de una hipótesis específica. Dichos resultado permite concluir que no existe relación entre la Calidad de Servicio y la Competitividad Empresarial en Depósito de Aduanas del Centro S.A.C. en Campoy, distrito de San Juan de Lurigancho. Considerando importante la Fiabilidad que demuestra la empresa al cliente en aspectos como; flujo de información, interés por ayudar, primera atención, duración del servicio y errores. Debido a que influye en la competitividad del depósito aduanero.

**Palabras Claves: Competitividad, calidad de servicio, depósito, aduanas, fiabilidad.**

## ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between services of quality and business competitive of the customs warehouse “Depósito de Aduanas del Centro S.A.C.”. The study is quantitative, descriptive, non-experimental design, transverse or correlational court. Was taken population all workers in the customs warehouse and as shown 34 workers. The data were collects through surveys, and they were analyzed using SPSS 21 and Microsoft Excel statistical program, the results showed the following: Cronbach’s alpha of 86, 4 % reliability for the variable quality of service and 82, 2 % for the variable business competitive. The test results of normality determined that the data are not parametric for both variables. By performing general hypothesis test where the null hypothesis evidence, in the same way four specific hypothesis is accepted and was rejected null hypothesis at a specific. These results suggest that there is no relationship between quality of service and business competitive of the customs warehouse “Depósito de Aduanas del Centro S.A.C.”, in Campoy, district of San Juan de Lurigancho. Considering important the reliability demonstrating the company to the customer, in aspects as information flow, interest on helping, first care, length of service and errors. Because it affect the competitiveness of the customs warehouse.

**Key words:** competitiveness, quality of service, reliability, customs.