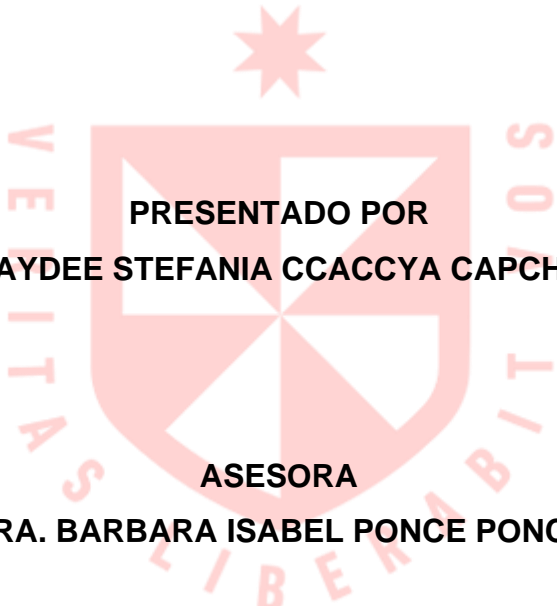




**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**GESTIÓN DEL DESPACHO ADUANERO Y LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE EN UNA AGENCIA ADUANERA EN LA  
PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2022**



**PRESENTADO POR  
HAYDEE STEFANIA CCACCYA CAPCHA**

**ASESORA  
DRA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL DESPACHO ADUANERO Y LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE EN UNA AGENCIA ADUANERA EN LA PROVINCIA  
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO, 2022**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR  
HAYDEE STEFANIA CCACCYA CAPCHA**

**ASESORA  
DRA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE**

**LIMA – PERÚ  
2023**

## RESUMEN

La presente tesis titulada Gestión del despacho aduanero y la satisfacción del cliente en una agencia aduanera ABC en el Callao, 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del despacho aduanero y la satisfacción del cliente en una agencia aduanera ABC en la provincia Constitucional del Callao, 2022. En lo metodológico, fue una investigación del tipo básica, correlacional de diseño no experimental empleando el método hipotético deductivo, aplicando dos cuestionarios relacionados a las variables de estudio a una muestra de 102 clientes de una agencia aduanera ubicada en la provincia constitucional del Callao. Concluyendo que existe una relación positiva muy fuerte entre la gestión del despacho aduanero en una agencia de aduanas y la satisfacción del cliente en el 2022, aceptando la hipótesis general con el resultado de Spearman de 0.878 considerándose como una influencia positiva.

**Palabras clave:** Gestión del despacho aduanero, satisfacción del cliente, comercio exterior, inversión privada

## **ABSTRACT**

The present thesis entitled "Customs clearance management and customer satisfaction in an ABC customs agency in Callao, 2022", had the general objective of determining the relationship between customs clearance management and customer satisfaction in an ABC customs agency in the Constitutional province of Callao, 2022. Methodologically, it was a basic, correlational, non-experimental design investigation using the hypothetical deductive method, applying two questionnaires related to the study variables to a sample of 102 clients of a customs agency located in the constitutional province of Callao. Concluding that there is a very strong positive relationship between the management of customs clearance in a customs agency and customer satisfaction in the 2022, accepting the general hypothesis with Spearman's result of 0.878 considered as a positive influence

**Keywords:** Customs clearance management, customer satisfaction, foreign trade, private investment

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS HAYDEE CCACCYA CAPCHA- CON  
FORMATOS DE VALIDACION.docx**

RECuento DE PALABRAS

**11813 Words**

RECuento DE CARACTERES

**64613 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**94 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 18, 2023 4:17 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Oct 18, 2023 4:18 PM GMT-5**

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)