

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

**PLAN DE MEJORA DE SERVICIOS DE ASESORÍA Y
CONSULTORÍA EN EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR
PARA OPTIMIZAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS ASOCIADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO Y
PRODUCCIÓN DE LAMBAYEQUE 2018-2020SCO**



PRESENTADO POR
CHUPILLÓN DÁVILA, VIVIAN STEFANIE
FUENTES MUNDACA, MARÍA STEFANNY

ASESOR

DR. CARLOS ALBERTO QUEREVALÚ MORANTE

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

LIMA, PERÚ
2019



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/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

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

**PLAN DE MEJORA DE SERVICIOS DE ASESORÍA Y
CONSULTORÍA EN EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR
PARA OPTIMIZAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
ASOCIADOS EN LA CÁMARA DE COMERCIO Y
PRODUCCIÓN DE LAMBAYEQUE 2018-2020**

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

PRESENTADO POR:

BACH. CHUPILLÓN DÁVILA, VIVIAN STEFANIE

BACH. FUENTES MUNDACA, MARÍA STEFANNY

ASESOR

DR. CARLOS ALBERTO QUEREVALÚ MORANTE

CHICLAYO- PERÚ

2019

ABSTRACT

The main objective of the research is to propose a plan to improve advisory and consulting services in the area of foreign trade to optimize the level of satisfaction of the partners in the Chamber of Commerce and Production of Lambayeque for the years 2018-2020.

The methodology used is a mixed approach (quantitative-qualitative), applied, descriptive, and non-experimental design. To perform the quantitative-qualitative analysis, instruments such as the questionnaire and the interview guide were applied

The results showed that the level of satisfaction of the associates was found at a MEDIUM level; with 64.29%, while 21.43% at a HIGH level and finally, 14.29% at a LOW level. Therefore, it is concluded that the Foreign Trade Area don't have advisory and consulting service , it is only identified that EMIT CERTIFICATE OF ORIGIN.

Finally, it is recommended to hire one specialist for the foreign trade area; second, elaborate an online payment gateway for an effective and efficient service, third implement chatbot (assistant); fourth establish alliances with private entities, fifth create a virtual advisory and consulting service platform and business conferences; finally, increase efficiency in the service opening, on the one hand, the consulting in: logistics and transport operators, search for suppliers, tariff classification; and on the other hand, regarding advice issues such as: export and import procedures and costs, payment conditions in each market, translation of documentation and access to financing.

Keywords: Advice, consulting, customer satisfaction, improvement plan

INTRODUCCIÓN

El sector de asesoría y consultoría en el Perú, viene logrando un crecimiento progresivo, dado a la inserción de empresas a nivel internacional, generando así mayores oportunidades para especialistas de comercio exterior, dado que la mayoría desconoce las pautas a seguir o lo que el cliente extranjero desea.

En Lambayeque, las empresas exportadoras llegan a 56 países del mundo gracias a la oferta de alimentos compuesta por paltas frescas, pimientos, jugo de maracuyá, mangos, uvas, entre otros. Por lo cual, es de suma importancia, capacitar y asesorar a las empresas exportadoras para que sepan aprovechar las oportunidades dadas por el Estado y por los Tratados de Libre Comercio; es por ello, que se recurre a entidades tanto públicas como privadas para que brinden asesoramiento y sean un apoyo para el sector exportador.

Como hipótesis principal se tiene que el plan de mejora de los servicios de asesoría y consultoría en el área de Comercio Exterior optimizará el nivel de satisfacción de los asociados en la Cámara de Comercio y Producción de Lambayeque 2018 – 2020

La metodología utilizada en el estudio es el enfoque mixto (cuantitativa-cualitativa), de tipo aplicada, descriptiva, y de diseño no experimental. Para desarrollar el análisis cuantitativo-cualitativo se aplicaron instrumentos como la guía de entrevista y cuestionario. Además, la población de esta investigación es de 24 empresas asociadas de la CCLAM de la cual se obtuvo accesibilidad a entrevistar 14 empresas asociadas.

Las limitaciones para realizar este trabajo fueron: por un lado, el consentimiento informado por parte de los asociados, debido a que tienen desconfianza a participar por temor de brindar información con respecto a su empresa, limitado el campo para aplicar las técnicas e instrumentos de estudio.

Por otro lado, también se presentaron problemas en la obtención de fuentes bibliográficas para analizar la realidad del país frente a los servicios de consultoría y asesoría en materia de comercio internacional.

Asimismo, para validar el instrumento se realizó la revisión de tres expertos que utilizando el alfa de Cronbach se obtuvo como resultado 0,848, lo cual indica un nivel de buena confiabilidad del cuestionario para medir el nivel de satisfacción del cliente y el alcance de los resultados se mostraron en tablas, gráficos y su interpretación.