



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLE BASADO EN LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y CADENA DE
ABASTECIMIENTO

Autora:

Bachiller. Guadalupe Castañeda Mosquera

Asesora:

Mg. Mylena Karen Vilchez Torres

Cajamarca – Perú

2020

RESUMEN

La presente investigación presentó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción del cliente respecto a la calidad del servicio de abastecimiento de combustible. El tipo de Investigación fue No experimental: transversal o transeccional y prospectivo. Según su nivel o alcance del conocimiento fue un estudio descriptivo, con un diseño basado en la metodología a partir de los objetivos planteados y en el método de investigación analítico-deductivo. Como técnicas se utilizaron la encuesta, la entrevista y el juicio de expertos, y como instrumentos: La Ficha de encuesta, de entrevista y de validación de expertos. La unidad de análisis estuvo constituida por el cliente externo e interno de la empresa de servicios de abastecimiento de combustible. Por otro lado, se sometió la encuesta a la prueba de alfa de Cronbach arrojando 0.914, valor que indica una alta confiabilidad del mismo. Además, se validaron los instrumentos y el plan de mejora mediante juicio de expertos. Los resultados mostraron que la calidad del servicio de abastecimiento de combustible, desde la percepción del cliente presenta un nivel medio, con un 75%, y desde la evaluación al interior de la empresa presenta un nivel deficiente, con un 54%. En base a este diagnóstico se realizó el plan de mejora propuesto. Se concluyó que las dimensiones con mayor deficiencia son la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles con un 71% y 72% respectivamente y que la mayor brecha se encuentra entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad con un 40%. Asimismo, el plan de mejora de la calidad del servicio de abastecimiento de combustible, según juicio de expertos tiene una estructura, fundamentos teóricos consistentes, objetivos coherentes, es pertinente, viable, y contribuirá a incrementar la satisfacción de los clientes.

Palabras claves: Calidad del servicio, Satisfacción del cliente, Plan de Mejora, SERVQUAL.

ABSTRACT

The present investigation presented as a general objective: To determine the level of customer satisfaction regarding the quality of the fuel supply service. The type of Research was Non-experimental: cross-sectional or transectional and prospective. According to its level or scope of knowledge, it was a descriptive study, with a design based on the methodology based on the objectives set and on the analytical-deductive research method. As techniques they are used in the survey, interview and expert judgment, and as instruments: The Survey, Interview and Expert Validation Sheet. The unit of analysis was made up of the external and internal customer of the fuel supply services company. On the other hand, the survey was submitted to Cronbach's alpha test, yielding 0.914, a value that indicates its high reliability. In addition, the instruments and the improvement plan were validated through expert judgment. The results show that the quality of the fuel supply service, from the customer's perception presents a medium level, with 75%, and from the evaluation within the company it presents a deficient level, with 54%. Based on this diagnosis, the proposed improvement plan was made. It was concluded that the dimensions with the greatest deficiencies are response capacity and tangible aspects with 71% and 72% respectively, and that the greatest gap is found between the perceptions of managers and the specifications or quality standards with 40%. Likewise, the plan to improve the quality of the fuel supply service, according to the judgment of experts, has a structure, consistent theoretical foundations, coherent objectives, is pertinent, feasible, and will help increase customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Improvement Plan, SERVQUAL.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.3. Objetivos de la investigación	3
I.3.1. Objetivo General.....	3
I.3.2. Objetivos Específicos	4
I.4. Justificación de la investigación	4
I.4.1. Justificación Teórica	4
I.4.2. Justificación Práctica.....	4
I.5. Alcance de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO	6
II.1. Antecedentes.....	6
II.2. Bases Teóricas	10
II.2.1. Definición de Calidad	10
II.2.1.1. Importancia de la Calidad.....	10
II.2.2. Definición de servicio	11
II.2.2.1. Objetivo del servicio.....	12
II.2.2.2. Características del servicio	13
II.2.3. Definición de Calidad de servicio	13
II.2.4. Definición de Satisfacción del Cliente.....	14
II.2.4.1. Beneficios de lograr la Satisfacción del cliente	14
II.2.5. Modelo de la Calidad de servicio según Grönroos	15
II.2.6. Modelo de la Calidad de servicio según Rust & Oliver	16
II.2.7. Modelo jerárquico de Calidad de servicio según Brady y Cronin.....	16
II.2.8. Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio	19
II.2.8.1. Instrumento SERVQUAL.....	22
II.2.9. Deficiencias de la Calidad de servicio	23

II.2.9.1.	Causas de las Deficiencias en el servicio.....	26
II.2.10.	Definición de Plan de Mejora.....	30
II.2.10.1.	Características del Plan de Mejora	31
II.2.10.2.	Estructura de un Plan de Mejora	31
II.2.11.	Comercialización de combustibles.....	32
II.2.12.	Coeficiente de Alfa de Cronbach	34
II.3.	Definición de Términos Básicos	35
III.	VARIABLES DEL ESTUDIO.....	36
III.1.	Declaración de Variables	36
III.2.	Operacionalización de variables	36
III.3.	Propuesta de solución.....	39
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	42
IV.1.	Tipo de Investigación.....	42
IV.2.	Diseño de la Investigación.....	42
IV.3.	Población y Muestra	43
IV.3.1.	Población	43
IV.3.2.	Muestra	44
IV.3.3.	Unidad de Análisis	44
IV.4.	Técnicas e Instrumentos.....	44
IV.4.1.	Técnicas de recolección y análisis de datos.....	44
IV.4.2.	Método, Instrumento y Procedimiento de análisis de datos.....	46
IV.4.2.1.	Método Cuantitativo	46
IV.4.2.1.1.	Encuesta.....	46
IV.4.2.1.2.	Entrevista.....	46
IV.4.2.1.3.	Juicio de Expertos	47
IV.4.2.2.	Técnicas de Análisis Estadístico.....	48
V.	RESULTADOS	49
V.1.	Medición del nivel de satisfacción del cliente.....	49
V.1.1.	Evaluación de la calidad del servicio al interior de la empresa.....	50
V.2.	Diseño del Plan de mejora de la calidad del servicio de abastecimiento de combustible.....	53
V.3.	Validación del Plan de mejora de la calidad del servicio de abastecimiento de combustible mediante Juicio de expertos.....	64
VI.	DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	70
VI.1.	Discusión	70
VI.2.	Conclusiones	72
	LISTA DE REFERENCIAS	73
	ANEXOS.....	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de Variables</i>	37
Tabla 2. <i>Técnica de recolección de datos</i>	44
Tabla 3. <i>Detalle de técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	45
Tabla 4. <i>Resultados Generales del análisis del nivel de satisfacción del cliente según el Modelo SERVQUAL de la Calidad del servicio</i>	50
Tabla 5. <i>Resultados Generales del estado del Nivel de las Deficiencias 1,2,3 y 4</i>	52
Tabla 6. <i>Actividades del Plan de Mejora</i>	55
Tabla 7. <i>Cronograma del Plan de Mejora</i>	59
Tabla 8. <i>Monitoreo y control del Plan de Mejora aplicado</i>	62
Tabla 9. <i>Recolección de datos de Encuesta</i>	78
Tabla 10. <i>Muestra Piloto</i>	85
Tabla 11. <i>Prueba de fiabilidad para el Instrumento Ficha de Encuesta</i>	85
Tabla 12. <i>Ficha de Entrevista al personal de la empresa</i>	92

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Las dimensiones de la calidad del servicio de Grönroos.	16
<i>Figura 2.</i> Modelo de la conceptualización de la calidad de Rust y Oliver	17
<i>Figura 3.</i> Modelo jerárquico de la calidad de Brady y Cronin	18
<i>Figura 4.</i> Marco conceptual del modelo SERVQUAL.	21
<i>Figura 5.</i> Modelo de las deficiencias de la Calidad del Servicio.....	24
<i>Figura 6.</i> Modelo de las deficiencias Calidad de Servicio	25
<i>Figura 7.</i> Proceso del servicio de abastecimiento de combustible.....	33
<i>Figura 8.</i> Diseño del Plan de Mejora.....	40
<i>Figura 9.</i> Nivel de Satisfacción del cliente en base al modelo SERVQUAL de la Calidad del servicio.....	49
<i>Figura 10.</i> Nivel de la calidad del servicio en base a las Deficiencias 1,2,3 y 4	51

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

LISTA DE REFERENCIAS

- Adrianzen, K., & Minaya, M. (2018). *Propuesta para mejorar la Calidad del servicio e incrementar la satisfacción del paciente en el consultorio oftalmológico de la clínica ARBRAYSS LASER SRL – Surco Marzo-Mayo 2018*. Lima - Perú.
- ANECA. (2016). *Plan de Mejoras: Herramienta de Trabajo*. Chile. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Arango, M. A. (2015). *Propuesta de un plan de mejora a partir del diagnóstico situacional para mejorar el clima organizacional en el IESTP Cajamarca-2015*. Chiclayo-Perú.
- Bejarano, L. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*. Trujillo-Perú.
- Bernal, D. (2014). *Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones*. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf;jsessionid=E802005539EDAB22D6F599C30A651396?sequence=1>
- Caldera, E., Pirela, J., & Ortega, E. (2011). *Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias*. Documentación de las Ciencias de la Información. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36462/35310>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid-España.
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Buenos Aires - Argentina. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Chugnas, A., & Nuñez, R. (2018). *Relación entre la Calidad del servicio y la Satisfacción del cliente del complejo Baños del Inca - Cajamarca,218*. Cajamarca-Perú.
- EcologíaHoy. (2011). *Combustibles líquidos*. Obtenido de <https://www.ecologiahoy.com/combustibles-liquidos>

- Gutiérrez, A. (2014). *Los Planes de Mejora como Instrumento para el Mejoramiento Continuo Institucional*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5359/4591>
- Hernández, J., & García, L. (s.f.). *Metodología en Investigación clínica: Tipos de estudios*. Obtenido de <http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/ss/wp-content/uploads/2018/10/22.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, S. (2019). *Medición y evaluación de la calidad del servicio a través del Modelo SERVQUAL en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo, Loja LTDA, año 2018*. Loja - Ecuador.
- La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de Chile. (2016). *Plan de Mejoras: Herramienta de Trabajo*. Obtenido de http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf
- Lopera, J., Ramírez, C., Ucaris, M., & Ortiz, J. (2010). *El método Analítico como método Natural*. Redalyc, Roma - Italia. REDALYC. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Cochabamba - Bolivia. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Morales, V., Hernández, A., & Blanco, Á. (2009). *Evaluación de la Calidad en Organizaciones Deportivas: Adaptación del modelo SERVQUAL*. REDALYC. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235119253001>
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y Satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Porvincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Apurímac- Perú.
- Osinergmin. (2020). *Osinergmin en Cajamarca clausura un grifo y dos locales de venta de GLP informales*. Cajamarca. Obtenido de <https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/noticias/noticias/glp/Osinergmin-en-Cajamarca-clausura-un-grifo-y-dos-locales-de-venta-de-GLP-informales>

- Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., . . . Vilardell, I. (2005). *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. España. Obtenido de http://www.aqu.cat/doc/doc_40159984_1.pdf
- Petroperú. (2017). *Memoria de sostenibilidad 2017*. Perú. Obtenido de <https://www.petroperu.com.pe/socio-ambiental/wp-content/uploads/2018/12/memoria-de-sostenibilidad-17.pdf>
- Quiliche, M. (2016). *Propuesta de un Diseño de mejora del Proceso de Atención de clientes para mejorar la Calidad del Servicio de una Entidad Bancaria Cajamarca 2016*. Cajamarca-Perú.
- Repsol. (2015). *Informe de sostenibilidad Perú - 2015*. Perú. Obtenido de https://www.repsol.pe/imagenes/repsolporpe/es/InformeSostenibilidadPeru20152_1_tcm76-75576.pdf
- Requena, M., & Serrano, G. (2007). *Calidad de servicio desde la Perspectiva de Clientes, Usuarios y Auto-Percepción de Empresas de Captación de Talento*. Caracas-Venezuela.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Redalyc. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Romero, P. (2017). *Nivel de la satisfacción de los usuarios de los servicios del Centro de Atención al ciudadano de la Municipalidad provincial de Cajamarca - 2015*. Cajamarca - Perú.
- Saavedra, A. (2018). *Influencia de la Calidad de servicio sobre la Satisfacción del cliente de la Empresa MACGA SAC*. Chiclayo-Perú.
- Sánchez, S. C. (2019). *Análisis de la calidad del servicio que presta la Cafetería Indera, de la ciudad de Loja*. Loja - Ecuador.
- Sandoval, J. (2018). *La Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del cliente en la Empresa RYJ CLIMOTOS S.R.L*. Pimental-Perú.
- Sánchez, T. (2018). *Estrategias de calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Estación "Grifo Sport", La Victoria - 2018*. Chiclayo - Perú.
- Terán, P. (2018). *La Calidad de los servicios de rebobinado de máquinas eléctricas y su impacto en el porcentaje de ventas de la empresa SMC de Cajamarca, 2018*. Cajamarca-Perú.
- Zumaeta, P. (2017). *Diagnóstico de satisfacción de los clientes internos de una empresa de lácteos evaluando la calidad de servicio*. Lima-Perú.