

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON
LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN LA
EMPRESA DE TRANSPORTE POR APLICATIVO,
AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autoras:

Karina Elizabeth Huaura Chavez
Keyla Rosa Maceda Salvador

Asesor:

Mg. Ing. Alfredo Fernando Temoche López
<https://orcid.org/0000-0002-5130-5694>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Roberto Antonio Encarnación Sotelo	10747874
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Carlos Pedro Saavedra Lopez	08736941
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan Carlos Durand Porras	09953115
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenidos

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parámetros de coeficiente Alfa de Cronbach.....	25
Tabla 2. Análisis de confiabilidad	27
Tabla 3. Distribución de encuestados según la Calidad de servicio	28
Tabla 4. Distribución de encuestados según la Competitividad	29
Tabla 5. Distribución de encuestados según la Fiabilidad.....	30
Tabla 6. Distribución de encuestados según la Seguridad.....	31
Tabla 7. Distribución de encuestados según la Capacidad de respuesta.....	32
Tabla 8. Distribución de encuestados según la Empatía.....	33
Tabla 9. Distribución de encuestados según los Elementos Tangibles.....	34
Tabla 10. Distribución de encuestados según dimensiones de la Competitividad.....	35
Tabla 11. Prueba de normalidad	35
Tabla 12. Prueba de hipótesis general	36
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 1	36
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 2	37
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica 3	37
Tabla 16. Prueba de hipótesis específica 4	38
Tabla 17. Prueba de hipótesis específica 5	38
Tabla 18. Distribución de resultados según pregunta 1	50
Tabla 19. Distribución de resultados según pregunta 2	51
Tabla 20. Distribución de resultados según pregunta 3	52
Tabla 21. Distribución de resultados según pregunta 4	53
Tabla 22. Distribución de resultados según pregunta 5	54
Tabla 23. Distribución de resultados según pregunta 6	55
Tabla 24. Distribución de resultados según pregunta 7	56
Tabla 25. Distribución de resultados según pregunta 8	57
Tabla 26. Distribución de resultados según pregunta 9	58
Tabla 27. Distribución de resultados según pregunta 10.....	59
Tabla 28. Distribución de resultados según pregunta 11	60
Tabla 29. Distribución de resultados según pregunta 12.....	61
Tabla 30. Distribución de resultados según pregunta 13	62
Tabla 31. Distribución de resultados según pregunta 14.....	63
Tabla 32. Distribución de resultados según pregunta 15.....	64
Tabla 33. Distribución de resultados según pregunta 16.....	65
Tabla 34. Distribución de resultados según pregunta 17.....	66
Tabla 35. Distribución de resultados según pregunta 18.....	67
Tabla 36. Distribución de resultados según pregunta 19.....	68
Tabla 37. Distribución de resultados según pregunta 20.....	69
Tabla 38. Distribución de resultados según pregunta 21	70
Tabla 39. Distribución de resultados según pregunta 22.....	71
Tabla 40. Distribución de resultados según pregunta 23.....	72
Tabla 41. Distribución de resultados según pregunta 24.....	73
Tabla 42. Distribución de resultados según pregunta 25.....	74
Tabla 43. Distribución de resultados según pregunta 26.....	75
Tabla 44. Distribución de resultados según pregunta 27.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de encuestados según la Calidad de servicio	28
Figura 2. Distribución de encuestados según la Competitividad	29
Figura 3. Distribución de encuestados según la Fiabilidad.....	30
Figura 4. Distribución de encuestados según la Seguridad.....	31
Figura 5. Distribución de encuestados según la Capacidad de respuesta	32
Figura 6. Distribución de encuestados según la Empatía	33
Figura 7. Distribución de encuestados según los Elementos Tangibles	34
Figura 8. Distribución de encuestados según pregunta 1.....	50
Figura 9. Distribución de encuestados según pregunta 2.....	51
Figura 10. Distribución de encuestados según pregunta 3.....	52
Figura 11. Distribución de encuestados según pregunta 4.....	53
Figura 12. Distribución de encuestados según pregunta 5.....	54
Figura 13. Distribución de encuestados según pregunta 6.....	55
Figura 14. Distribución de encuestados según pregunta 7.....	56
Figura 15. Distribución de encuestados según pregunta 8.....	57
Figura 16. Distribución de encuestados según pregunta 9.....	58
Figura 17. Distribución de encuestados según pregunta 10.....	59
Figura 18. Distribución de encuestados según pregunta 11.....	60
Figura 19. Distribución de encuestados según pregunta 12.....	61
Figura 20. Distribución de encuestados según pregunta 13.....	62
Figura 21. Distribución de encuestados según pregunta 14.....	63
Figura 22. Distribución de encuestados según pregunta 15.....	64
Figura 23. Distribución de encuestados según pregunta 16.....	65
Figura 24. Distribución de encuestados según pregunta 17.....	66
Figura 25. Distribución de encuestados según pregunta 18.....	67
Figura 26. Distribución de encuestados según pregunta 19.....	68
Figura 27. Distribución de encuestados según pregunta 20.....	69
Figura 28. Distribución de encuestados según pregunta 21.....	70
Figura 29. Distribución de encuestados según pregunta 22.....	71
Figura 30. Distribución de encuestados según pregunta 23.....	72
Figura 31. Distribución de encuestados según pregunta 24.....	73
Figura 32. Distribución de encuestados según pregunta 25.....	74
Figura 33. Distribución de encuestados según pregunta 26.....	75
Figura 34. Distribución de encuestados según pregunta 27.....	76
Figura 35. Ishikawa Calidad de servicio	78
Figura 36. Ishikawa Competitividad empresarial	78

RESUMEN

La investigación consideró como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la competitividad empresarial en una empresa de transporte por aplicativo, con una clasificación metodológica de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y corte transversal. A su vez, a través de un muestreo censal, se seleccionó una muestra que estuvo conformada por 40 elementos, utilizando un cuestionario basado en el modelo Servqual y los tres enfoques de competitividad según la teoría de Porter, que presentó un coeficiente Alfa de Cronbach igual a 0.960, refiriendo a una confiabilidad elevada. Se consideró una etapa descriptiva, de normalidad e inferencial; permitiendo concluir que, ante una mejor calidad de servicio presente en la organización, el nivel de competitividad empresarial mejorará, al presentarse un valor de significancia igual a 0.007; a la vez de alcanzar un coeficiente de correlación igual a 0.423. Es importante mencionar que, todas las hipótesis específicas fueron aceptadas al alcanzar un valor de significancia menor al margen de error.

Palabras clave: Calidad de servicio, competitividad, Servqual.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Angulo, M. (2019). *La Calidad de Servicio y su Influencia en la Competitividad de la Asociación de Artesanos Productores del Arte y Cultura- Tacna – 2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Apaza, L. (2018). *Caracterización de la calidad del servicio y la competitividad en las mype comerciales - rubro ópticas del centro de Piura, año 2016*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit Editorial. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Frías, D. (2020). Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. España: Universidad de Valencia. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gallardo, F., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 353-363.
- Grönroos, C. (1994). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8), 588-601.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* 5ta Edición. México DF: McGraw-Hill.
- Huacho, G. (2018). *Calidad de servicio y competitividad en la empresa de transportes Grupo Transani E.I.R.L, Mala, Cañete, 2018*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Ibarra, M., González, L., & Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Revista Estudios Fronterizos*, 107-130.
- Jerusalmi, C., & Camacho, M. (2009). El Triángulo de la Competitividad: Un modelo de medición de competitividad empresarial, hallazgos empíricos sobre empresas farmacéuticas de EEUU. *Strategic Management and Business Policy*, 1-31.

- Ladero, M. (2020). *Calidad de servicio y competitividad en la empresa de telecomunicaciones Megacable HC S.A.C. de Santa*, 2020. Lima: Universidad César Vallejo.
- Martínez, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). vCalidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 221-232.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34),181-209]. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425941264005>
- Mora, C. (2011). La Calidad Del Servicio Y La Satisfacción Del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 146-162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Moréz, P. (2020). *La experiencia del cliente en 5 tendencias para el 2020*. Obtenido de <https://www.inbox.mx/blog/la-experiencia-del-cliente-en-5-tendencias-para-el-2020>
- Nájera, J. (2016). Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México. *Revista Universidad empresa*, pp.5-14. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187243060003/html/index.html>.
- Ñaupas, H., & Mejía, E. (2013). *Metodología de la Investigación*. Lima: Ediciones de la U.
- Obregón, J. (2017). *La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y quipos de construcción en el distrito de independencia*, 2016. Huaraz: Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas.
- Plataforma Digital del Estado Peruano. (2021). El Indecopi supervisa que grifos y/o estaciones de servicios cumplan en Chimbote con brindar información veraz a los consumidores. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/507760-el-indecopi-supervisa-que-grifos-y-o-estaciones-de-servicios-cumplan-en-chimbote-con-brindar-informacion-veraz-a-los-consumidores>

- Rojas, J. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad de la Funeraria La Nueva Jerusalén*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Ruiz, J. (2020). *Estrategia Competitiva Para La Mejora De La Calidad Del Servicio De La Empresa San José – Movistar Chiclayo 2018*. Lambayeque: Universidad de Lambayeque.
- Saavedra, M. y Milla S. (2012). La competitividad en el nivel micro de la mipyme en el estado de Querétaro. Trabajo presentado en el XVII Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Saavedra, M., Camarena, M., & Tapia, B. (2018). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la Ciudad de México. *Revista Venezolana De Gerencia*, 551-575.
- Salazar, G., & Sevilla, S. (2018). *La gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad en las empresas de telefonía celular en la provincia de Tungurahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Tarvainen, K. (2020). Tendencias de Servicio al Cliente de 2021: Duplicación, Pospandémica. Obtenido de <https://www.the-future-of-commerce.com/2021/02/05/tendencias-de-servicio-al-cliente-de-2021/>
- Torres, M., & Vásquez, C. (2016). Modelos De Evaluación De La Calidad Del Servicio: Caracterización Y Análisis. *Ensayo*, 57-76.
- Zavala, F., & Monserrate, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 264-281.