

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS LOGÍSTICOS, AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Yuly Gladiz Trujillo Cruz

Sarita Noemi Mallqui Carrasco

Asesor:

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima - Perú

2022

Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS	53
REFERENCIAS	60
ANEXO.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de variables.	30
Tabla 2. Alfa de Crombach para el cuestionario de Calidad de Servicio	32
Tabla 3: Alfa de Crombach para el cuestionario de Satisfacción del Cliente	33
Tabla 4. Variable 1 Calidad de Servicio.....	34
Tabla 5. Variable 2 Satisfacción del Cliente	34
Tabla 6.	35
Tabla 7. Dimensión 2 Seguridad	36
Tabla 8. Dimensión 3 Capacidad de respuesta	37
Tabla 9. Dimensión 4 Empatía	38
Tabla 10. Dimensión 5 Tangibilidad	39
Tabla 11. Dimensión 6 Calidad Funcional	40
Tabla 12. Dimensión 7 Calidad Técnica	41
Tabla 13. Dimensión 8 Valor Percibido	42
Tabla 14. Dimensión 9 Confianza	43
Tabla 15. Dimensión 10 Expectativas	44
Tabla 16. Prueba de normalidad de las variables	46
Tabla 17. Correlación de Hipótesis General.....	47
Tabla 18. Correlación de Hipótesis Específica 1	48
Tabla 19. Correlación de la Hipótesis Específica 2	49
Tabla 20. Correlación de la Hipótesis Específica 3	50
Tabla 21. Correlación de la Hipótesis Específica 4	51
Tabla 22. Correlación de la Hipótesis Específica 5	52

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Porcentajes de la variable calidad de servicio	34
<i>Figura 2.</i> Porcentajes de la variable satisfacción de los clientes.....	35
<i>Figura 3.</i> Porcentajes de la dimensión fiabilidad	36
<i>Figura 4.</i> Porcentajes de la dimensión seguridad.....	37
<i>Figura 5.</i> Porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.....	38
<i>Figura 6.</i> Porcentajes de la dimensión empatía.....	39
<i>Figura 7.</i> Porcentajes de la dimensión elementos tangibles.....	40
<i>Figura 8.</i> Porcentajes de la dimensión calidad funcional.....	41
<i>Figura 9.</i> Porcentajes de la dimensión calidad técnica	42
<i>Figura 10.</i> Porcentajes de la dimensión valor percibido	43
<i>Figura 11.</i> Porcentajes de la dimensión confianza.....	44
<i>Figura 12.</i> Porcentajes de la dimensión expectativas.....	45

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una empresa de servicios logísticos, año 2021. El estudio presentó una metodología de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, de tipo aplicada y finalmente diseño no experimental de corte transversal. Por otro lado, la muestra estuvo conformada por 109 clientes y el instrumento se adaptó al cuestionario SERVQUAL y a al cuestionario satisfacción del cliente, el cual contó con 35 ítems. El coeficiente del alfa de Cronbach fue 0.870 y 0.720, lo cual garantizó la fiabilidad del instrumento. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple y el tamaño de la muestra fue de 109 clientes de la empresa de servicios logísticos. El procesamiento de los datos se realizó mediante el programa SPSS v.27. Los resultados mostraron que existía un nivel de calidad 51% en el nivel medio y la satisfacción de los clientes se encontró en un nivel de 50% en el nivel medio. Estos resultados permitieron aceptar la hipótesis general planteada inicialmente, obteniendo una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente reflejada en una coeficiente de correlación moderado (0.616).

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción de clientes, Servqual

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alonso, V., & Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 6-26. Recuperado de: <https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/568/605>.
- Baptista, Hernández y Fernández (2014) *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Briones, M., & Toaquiza, K. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en las compañías de Tricimotos del cantón la Maná, provincia de Cotopaxi*. (Tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Cotopaxi. La Maná, Ecuador. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4821/1/UTC-PIM-000163.pdf>.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. *Revista Cubana*, Scielo. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
- García, J. (2008). *Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio*. *EsicMarkert*, 130, pp. 57-97. Recuperado de https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_E.pdf
- Gatodtii, S. y Aline, A. (2008). *La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras*. Universidad del valle de Itajai. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879656>
- CEPAL. (22 de 01 de 2021). *Comercio exterior de América Latina y el Caribe exhibe su peor desempeño desde crisis financiera mundial por causa de la pandemia*. Obtenido de Cepal: <https://www.cepal.org/es/comunicados/comercio-exterior-america-latina-caribe-exhibe-su-peor-desempeno-crisis-financiera>
- ComexPerú. (09 de 04 de 2021). *Importaciones muestran recuperación al primer bimestre de 2021*. Obtenido de ComexPerú:

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/importaciones-muestran-recuperacion-al-primer-bimestre-de-2021>

Export Index Latin America. (03 de 05 de 2017). *Pymes: 47% de importadores en Latinoamérica buscan nuevos proveedores*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/pymes-47-importadores-latinoamerica-buscan-nuevos-proveedores-136145-noticia/?ref=gesr>

Gonzales, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C Chiclayo, 2016*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Señor de Sipán, Pimentel Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guvara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>.

Gosso, F. (2008). *Hiper Satisfacción*. 2DA edición. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiliNqWxLrbAhVD0FkKHQS_DD4Q6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Revista Centro Universitario de Investigaciones*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Lauz, J. (14 de 09 de 2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>

Mejías, B. (2009). *Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario*. *Revista Redalyc*. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/215016873004.pdf>

Monroy, M. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Revista Investigación administrativa*, 48(123), 1-21. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00006.pdf>

- Morocho, T., & Santos, B. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. , 2018. *Revista Valor agregado*, 5(1), 22-39. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279.
- Pincay, Y., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. *Revista Dom. Cien*, 6(3), 1118-1142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>.
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016). *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*. Recuperado <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo. Pirura, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache_YSS.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Rivera, P. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí*. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6125/1/CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20ESTABLECIMIENTOS%20DE%20ALIMENTOS%20Y%20BEBIDAS%20DEL%2>.
- Rivera (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rojas, C., & Niebles, W. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Revista Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>.

- Ruiz, 2001; Duque, 2005 (citado por Torres y Vásquez; 2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Revista Redalyc. Universidad de Centro occidental Lisandro Alvarado. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Santa, M., Collantes, A., & Nauca, E. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Revista Epistemia*, 4(2), 1-10. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1322/1250>.
- Sandoval, J. (2018). *La Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa RYJ Climotos S.R.L.* (Tesis de licenciatura) Universidad Señor de Sipan. Pimentel, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4596/Sandoval%20Mesia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Sereno, E. (06 de 11 de 2015). *¿La clave del éxito de Amazon? El cliente está en el centro de todas las decisiones*. Obtenido de El Economista: <https://www.economista.es/aragon/noticias/7126829/11/15/La-clave-del-exito-de-Amazon-El-cliente-esta-en-el-centro-de-todas-las-decisiones.html>
- Shalini, M. (24 de 08 de 2020). *La importancia del efecto de Amazon en el enfoque sobre la centricidad del cliente en las empresas en crecimiento*. Obtenido de Sap: <https://news.sap.com/latinamerica/2020/08/la-importancia-del-efecto-de-amazon-en-el-enfoque-sobre-la-centricidad-del-cliente-en-las-empresas-en-crecimiento/>
- Silva, J., Macías, B., & Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Revista Ciencia UAT*, 15(12), 85-101. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>.
- Terán, N., Gonzales, J., & Palomino, G. (sitio Multidisciplinar). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Rev*, 1-14. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>.

Thompson, I. (2015). *La satisfacción del cliente*. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Torres, V. (2015). *Calidad de servicio en el retail. Perú Retail*. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/especialista/calidad-servicio-retail/>

Wavetec (2015). *Empresas peruanas podrían perder el 91% de sus clientes por ofrecer un mal servicio. Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tecnologia/empresas-peruanas-perder-91-clientes-ofrecer-mal-servicio-105445-noticia/#:~:text=Del%20mismo%20modo%2C%20se%20estima,de%20servicios%20y%2Fo%20productos.>