



FACULTAD DE NEGOCIOS
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UN ALMACÉN DE
DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Ayleen Vanesa Iñapi Flores
Stephanny Ruth Sotomayor Salgado

Asesor:

Mg. Edward Alonso Rojas Ganoza
<https://orcid.org/0000-0001-9816-2072>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Roberto Martin Gamarra López	43388320
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Guillermo Chicchon Mendoza	08478538
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Maria Jeanett Ramos Caveró	10683974
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

CALIDAD DE SERVICIO DE ALMACENAMIENTO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UN ALMACÉN DE DEPÓSITO ADUANERO, CALLAO, 2023

ORIGINALITY REPORT

20% SIMILARITY INDEX	20% INTERNET SOURCES	12% PUBLICATIONS	15% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	8%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.upla.edu.pe Internet Source	2%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%
7	John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de servicio en el proceso de admisión. Un enfoque práctico para la gestión de la calidad", ACVENISPROH Académico, 2023	1%

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	10
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.3. OBJETIVOS	27
1.4. HIPÓTESIS	28
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
3.1 ANALISIS DESCRIPTIVO	39
3.2. ANALISIS INFERENCIAL	48
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
REFERENCIAS	64
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización V1	31
Tabla 2 Operacionalización V2	32
Tabla 3 Validez por juicio de expertos de la calidad de servicio	34
Tabla 4 Validez por juicio de expertos de la satisfacción del cliente.....	35
Tabla 5 Confiabilidad de la calidad de servicio	35
Tabla 6 Confiabilidad de la satisfacción del cliente	36
Tabla 7 Datos descriptivos de la variable calidad de servicio.....	39
Tabla 8 Datos descriptivos de la fiabilidad de la calidad de servicio.....	40
Tabla 9 Datos descriptivos de la dimensión empatía de la calidad de servicio.....	41
Tabla 10 Datos descriptivos de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio	42
Tabla 11 Datos descriptivos de la percepción de la satisfacción del cliente	43
Tabla 12 Datos descriptivos de la dimensión emocional de la satisfacción del cliente ...	44
Tabla 13 Datos descriptivos de la dimensión afectiva de la satisfacción del cliente	46
Tabla 14 Datos descriptivos de la dimensión conductual de la satisfacción del cliente ..	48
Tabla 15 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.....	48
Tabla 16 Relación entre calidad de servicio y la dimensión emocional de la satisfacción del cliente.....	50
Tabla 17 Relación entre calidad de servicio y la dimensión afectiva de la satisfacción del cliente	51
Tabla 18 Relación entre calidad de servicio y la dimensión conductual de la satisfacción del cliente.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percepción de la calidad de servicio	38
Figura 2 Dimensión fiabilidad de la calidad de servicio	39
Figura 3 Dimensión empatía de la calidad de servicio.....	41
Figura 4 Dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio.....	42
Figura 5 Percepción de la Satisfacción del cliente	44
Figura 6 Percepción de la dimensión emocional de la satisfacción del cliente	45
Figura 7 Dimensión afectiva de la satisfacción del cliente	46
Figura 8 Dimensión conductual de la satisfacción del cliente.....	47

RESUMEN

La presente investigación en una empresa Aduanera ubicada en el Callao, durante el 2023, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente del proceso de Almacenamiento. La metodología utilizada es cuantitativa, transversal, no experimental y correlacional; la población y muestra son similares, porque la empresa tiene un número reducido de trabajadores y clientes potenciales. La obtención de los datos es mediante la técnica de la encuesta y un cuestionario para cada variable como instrumento, los mismos que serán validados mediante juicio de expertos y se aplicará una prueba piloto a las personas del entorno aduanero que no forman parte del estudio, la información será procesada a través del Alpha de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos. Aplicado los instrumentos, la información será procesada mediante el software SPSS, los resultados se presentarán en tablas y gráficos; según los resultados finales de la investigación, se presentarán las conclusiones y recomendaciones. En el mundo globalizado actual, las empresas deben mantener un alto grado de competitividad en el mercado que les permita desarrollar sus actividades, para ello deben orientarse a brindar servicio de calidad encaminados a lograr la satisfacción de los clientes.

PALABRAS CLAVES: Calidad, servicio, satisfacción del cliente, depósito aduanero, operador logístico.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- American Management Association. Los 14 puntos de la calidad de Edwards Deming. Disponible en <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html#:~:text=La%20calidad%20no%20es%20el,costosa%20impactando%20en%20la%20>
- Calzado-Girón, Dandier; Rodríguez-Guerrero, Grethel; Bello-Bory, Sureya; Brocat-Fernández, Iliana La gestión logística en el desarrollo de una Red de Almacenes. Ciencias Holguín, vol. 29, núm. 1, 2023. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574471005>.
- Citado en La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Cieza, G. D. (2022). Propuesta de gestión de calidad según herramientas de Ingeniería Industrial para aumentar la satisfacción del cliente de Manufacturas Claudinne S. A. C. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en <https://hdl.handle.net/11537/32983>
- Cutipa, P. E., & Pastor, S. (2022). La relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express S. A. C., periodo 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>
- Euroinnova. Escuela de negocios especializada en formación online. Disponible en euroinnova.pe/blog/que-es-la-calidad-según-juran

Fernández Herrera, Luis Alfredo. El Sistema De Análisis ABC Para La Mejora De La Logística De Almacenamiento De Una Empresa Industrial. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales. Disponible en <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6917>.

Lucila Zárraga Cano Izarraga. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Organización Mundial del Comercio 2023. Disponible en https://www.wto.org/spanish/res_s/statis_s/statis_s.htm

Saavedra, D. C. (2022). Relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en Sayayin's Barracks en el año 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en <https://hdl.handle.net/11537/33076>

Soledispa S. G.; Ponce J. I. (2021). Gestión comercial y la rentabilidad del almacén el pescador en el Cantón Jaramijó, período 2019-2021. Revista Científico-Académica Multidisciplinaria. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Disponible en <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5256>

SUNAT (2018). Estadísticas de comercio exterior. Disponible en https://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo_web/regimen_noDefinitivo.html

Sánchez, D. F.; et al. (2023). Evaluando los operadores logísticos Retos y tendencias. Tecnura: Tecnología y Cultura Afirmando el Conocimiento, ISSN-e 0123-

921X, Vol. 27, N°. 75, 2023, págs. 207-237. Disponible en
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8728930>

Víctor Manuel Torcuato Castillo. Herramientas de mejora para la calidad. Instituto Tecnológico Apizaco. Disponible en <https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoru-ishikawa.html>

American Management Association. Los 14 puntos de la calidad de Edwards Deming. Disponible en <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html#:~:text=La%20calidad%20no%20es%20el,costosa%20impactando%20en%20la%20>

Calzado-Girón, Dandier; Rodríguez-Guerrero, Grethel; Bello-Bory, Sureya; Brocat-Fernández, Iliana La gestión logística en el desarrollo de una Red de Almacenes. Ciencias Holguín, vol. 29, núm. 1, 2023. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574471005>.

Citado en La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Cieza, G. D. (2022). Propuesta de gestión de calidad según herramientas de Ingeniería Industrial para aumentar la satisfacción del cliente de Manufacturas Claudinne S. A. C. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en <https://hdl.handle.net/11537/32983>

Cutipa, P. E., & Pastor, S. (2022). La relación de la gestión de calidad y el desempeño organizacional en la empresa Andes Express S. A. C., periodo 2021 [Tesis de

licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en <https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04>

Euroinnova. Escuela de negocios especializada en formación online. Disponible en euroinnova.pe/blog/que-es-la-calidad-según-juran

Fernández Herrera, Luis Alfredo. El Sistema De Análisis ABC Para La Mejora De La Logística De Almacenamiento De Una Empresa Industrial. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Comercio Exterior y Relaciones Internacionales. Disponible en <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6917>.

Lucila Zárraga Cano Izarraga. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. Disponible en <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Organización Mundial del Comercio 2023. Disponible en https://www.wto.org/spanish/res_s/statis_s/statis_s.htm

Saavedra, D. C. (2022). Relación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en Sayayin's Barracks en el año 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en <https://hdl.handle.net/11537/33076>

Soledispa S. G.; Ponce J. I. (2021). Gestión comercial y la rentabilidad del almacén el pescador en el Cantón Jaramijó, período 2019-2021. Revista Científico-Académica Multidisciplinaria. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. Disponible en <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5256>

SUNAT (2018). Estadísticas de comercio exterior. Disponible en
https://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo_web/regimen_noDefinitivo.html

Sánchez, D. F.; et al. (2023). Evaluando los operadores logísticos Retos y tendencias. Tecnura: Tecnología y Cultura Afirmando el Conocimiento, ISSN-e 0123-921X, Vol. 27, N°. 75, 2023, págs. 207-237. Disponible en
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8728930>

Víctor Manuel Torcuato Castillo. Herramientas de mejora para la calidad. Instituto Tecnológico Apizaco. Disponible en <https://mejoradelacalidad-victortorcuato.weebly.com/122-kaoru-ishikawa.html>

Peebe, C. R. (2019). Como influye la calidad de servicio en el proceso operativo en la Agencia de Aduana Tecnosur S.A., 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43252>

Tapia, M. B. (2020). Servicio aduanero y calidad total en el área de gestores de exportación en la Agencia SCHARFF LOGÍSTICA INTEGRADA S.A., Callao, 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73569>

Castro, M. (2003). El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal. Disponible en
<https://eddydiaz24.files.wordpress.com/2013/01/manual-seminario-tg-auh.pdf>

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, MG (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63 (2), 201-206. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Matsumoto Nishizawa, 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. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Homburg, C., Müller, M., & Klarmann, M. (2011). When should the customer really be king? On the optimum level of salesperson customer orientation in sales encounters. Journal of Marketing, 75(2), 55-74. Disponible en <https://madoc.bib.uni-mannheim.de/34535/1/W136e%20.pdf>