



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE
TRANSPORTE EN TAXI EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHAVEZ- CALLAO-2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

LAGUNA OJEDA, ALEXANDRA LUCERO

ASESOR:

Dr. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2018



PRESIDENTE

ABRAHAM CÁRDENAS SAAVEDRA



SECRETARIO

CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE



VOCAL

DIAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO

DEDICATORIA

La siguiente tesis está dedicado a las personas más importantes de mi vida mis padres ROGER MELANIO LAGUNA y JOSEFINA OJEDA GONZALES. y a mi menor hermano DANIEL LAGUNA OJEDA por brindarme apoyo incondicional durante todo este proceso y por ser pilares fundamentales de todo lo que soy.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiar mi camino, mis padres que siempre estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos también a mi asesor Dr. Antonio Díaz Saucedo por su apoyo en el Desarrollo de la Tesis y a todas las personas que colaboraron en este proyecto.

DECLARACION DE AUTINTECIDAD

Yo Alexandra Lucero Laguna Ojeda con DNI N° 72958409, a afecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración, declaro bajo juramento que todas las documentaciones que acompaño en veraz y autenticad.

Así mismo declaro también bajo juramento de todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 28 octubre del 2018



Alexandra Lucero Laguna Ojeda

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis “Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de transporte en taxi en el aeropuerto internacional Jorge Chávez- Callao-2018 “, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

Alexandra Lucero Laguna Ojeda

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION DE AUTINTECIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. A nivel Internacional.....	14
1.2.2. A nivel Nacional.....	16
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	18
1.3.1. Teorías relacionadas a la de Calidad del Servicio	18
1.3.2. Teorías relacionadas con la Satisfacción del cliente.....	22
1.3.2.1. Definición de la Variable Satisfacción al cliente.....	23
1.4. Formulación del problema	25
1.4.1. Problema General.....	25
1.4.2. Problemas Específicos	25
1.5. Hipótesis	25
1.5.1. Hipótesis General	25
1.6. Objetivos.....	25
1.6.1. Objetivo General	25
1.6.2. Objetivos Específicos.....	26
1.7. Justificación del estudio	26
1.7.1. Justificación Teórica	26
1.7.2. Justificación Practica	26
1.7.3. Justificación Social	26
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.1.1. Tipo de Investigación	28
2.1.2. Enfoque de investigación	28
2.1.3. Nivel de investigación.....	28
2.2. Variables y Operacionalización	29

2.2.1.	Matriz de operacionalización de las variables	30
2.3.	Población y Muestra.....	31
2.3.1.	Población	31
2.3.2.	Muestra.....	31
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
2.4.1.	Técnica de recolección de datos	31
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	32
2.4.3.	Validez	32
2.4.4.	Confiabilidad	32
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	33
2.6.	Aspectos éticos	34
III.	RESULTADOS.....	36
3.1.	Análisis de los resultados por variables.....	36
3.2.	Prueba de hipótesis.....	40
IV.	DISCUSIÓN	46
V.	CONCLUSIONES	49
VI	RECOMENDACIONES.....	51
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
ANEXOS	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado; “Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de transporte en taxi en el aeropuerto Jorge Chávez -Callao -2018”. Tiene como objetivo general determinar la relación entre calidad de servicio con la satisfacción del cliente de transporte en taxi en el aeropuerto Jorge Chávez-Callao-2018. La muestra de la investigación está fue dirigida a 73 clientes que hicieron uso del servicio en el tercer carril. Desde el punto de vista metodológico, el tipo de investigación es aplicada, de nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental, y de corte transversal. Para analizar los datos se ha utilizado el método estadístico mediante la recopilación de datos mediante el cuestionario, organizarlos a través de cuadros y por último se analizar e interpretar de manera individual los gráficos estadísticos obtenidos, tanto de las variables y dimensiones. Teniendo como conclusión que La Calidad del servicio tiene relación con la satisfacción de los clientes de transporte en taxi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez – Callao - 2018.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción de los clientes.

ABSTRAT

The present research work entitled; "Quality of service and customer satisfaction of taxi transportation at the Jorge Chávez-Callao airport -2018". Its general objective is to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction of taxi transportation at the Jorge Chávez-Callao-2018 airport. The research sample is directed to 73 clients who made use of the service in the third lane. From the methodological point of view, the type of research is applied, the research level is descriptive correlational, the design is non-experimental, and cross-sectional. To analyze the data, the statistical method was used by collecting data through the questionnaire, organizing them through tables and finally analyzing and interpreting the statistical graphs obtained, both variables and dimensions. Having as conclusion that the Quality of the service has relation with the satisfaction of the clients of transport in taxi in the International Airport Jorge Chávez - Callao - 2018.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor de la tesis titulada.

“CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE EN TAXI EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ-CALLAO-2018” del estudiante ALEXANDRA LUCERO LAGUNA OJEDA constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 03 de diciembre del 2018

Firma

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

DNI: 72958409

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Anexo 04: Porcentaje del Turnitin

<https://ev.kunlun.com/app/carta/es/?u=1051161555&co=1044859693&lang=es&s=3>

feedback studio

CAIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE EN TAXI EN EL AEROPUERTO INTERNAC

-- /20



3 de 40



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE EN TAXI EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHAVEZ-CALLA, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR(A)

FABIAN TORRES ALVAREZ

ASesor:

DR. HUANACAYE, ANTONIO





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 06-12-2018
Página : 1 de 1

Yo, **ALEXANDRA LUCERO LAGUNA OJEDA**, identificado con DNI N° 72958409, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo (X) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de transporte en taxi en el Aeropuerto Internacional Jorge Chavez-Callao-2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 72958409

FECHA: 11 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE
TRANSPORTE EN TAXI EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL
JORGE CHAVEZ- CALLAO-2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**



AUTORA:

LAGUNA OJEDA, ALEXANDRA LUCERO

ASESOR:

Dr. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2018

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2
ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO DE TESIS

Presentado por don (a) *Loguma Ojeda, Alejandra Lucero*
Cuyo Título es: *"Calidad del Servicio y Satisfacción de los Clientes de transporte en taxi en el departamento de Tarma - 2018"*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *14* (número) *CA. 70.116* (letras).

Lima *21* de *noviembre* del 2018.

[Signature]
PRESIDENTE
Dr. CORDOBA SAUCEDO ADAM HENRY

[Signature]
SECRETARIO
Mg. CASMA TARRATE, CARLOS

[Signature]
LOCAL
Dr. Antonio SAZ SAUCEDO

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Srta. ALEXANDRA LUCERO LAGUNA OJEDA

INFORME TÍTULADO:

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE TRANSPORTE EN TAXI EN EL
AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ-CALLAO-2018”


PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 28/11/2018

NOTA O MENCIÓN: 14 (CATORCE)




Dr. IVÁN ORLANDO TANTALEÁN TAPIA