



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA LOGÍSTICA
DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SUPERVISORES DE LA EMPRESA MODIPSA.
LIMA, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BRUNO FERNANDO VALLEJOS TANTAVILCA

ASESOR:

DR. RAUL DELGADO ARENAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

MG. ROMEO PACA PANTIGOSO

ASESOR

MG. SANTOS SOTERO MONTERO

ASESOR

MG. ALFREDO SUASNABAR UGARTE

ASESOR

DEDICATORIA

Este logro obtenido ha sido posible gracias a la presencia de quienes no buscan más que el desarrollo de uno mismo, a quienes se les agradece su incondicional apoyo con esta investigación.

Dedicado a mi familia, en especial a mis padres y mi hermana, quienes estuvieron en todo momento a mi lado.

Agradezco especialmente a la Lic. Dana Romero por su opinión, orientación y tolerancia en todo momento

AGRADECIMIENTO

La presente investigación fue gracias al apoyo de grandes profesionales que me apoyaron y orientaron directa e indirectamente en el desarrollo de esta tesis.

Agradezco al Mg. Miguel Ángel Pérez Pérez por su orientación constante y necesaria para el proyecto de tesis.

Un agradecimiento especial al Dr. Delgado por su exigencia y orientación en cada momento para el desarrollo de la tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **BRUNO VALLEJOS TANTAVILCA** con DNI N° **48345722**, a efecto con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la información que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 30 Noviembre 2016

Bruno Fernando Vallejos Tantavilca

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: "Calidad de servicio y Desempeño Laboral del área Logística desde la perspectiva de los supervisores de la empresa Modipsa. Lima, 2016", esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Administración.

El autor.

ÍNDICE

CARATULA

Titulo
Autor

Asesor

Línea de investigación

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	12
Dedicatoria	13
Agradecimiento	14
Declaración de autenticidad	15
Presentación	16
Índice	17
I. INTRODUCCIÓN	21
1.1. Formulación del problema	33
1.2. Hipótesis	35
1.3. Objetivos	37
II. MÉTODO	39
2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables y Operacionalización	40
2.3. Población y muestra	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.6. Aspectos éticos	46
III. RESULTADOS	47
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	62
✓ Instrumentos	
✓ Tabla de indicadores	
✓ Validación de instrumentos	

- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Informe de originalidad
- ✓ Resolución del Vicerrectorado N-11-2016-UCV-VR
- ✓ Autorización de investigación

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo – correlacional, cuyo objeto principal es estimar la relación significativa entre la calidad de servicio y el desempeño laboral del área logística desde la perspectiva de los supervisores de la empresa Modipsa. Lima, 2016. Se empleó los fundamentos teóricos de Modelo Servqual de Zeithaml, Bitner y Gremler, y Herzberg para las respectivas variables estudiadas. La muestra estuvo conformada por 40 supervisores de la empresa Modipsa, la cual es equivalente a la población total. Los datos recolectados fueron procesados y analizados por el software SPSS versión 21. Se logró comprobar que la percepción del nivel de calidad de servicio (45 %) y del desempeño Laboral (40 %) del área Logística es Regular con tendencia negativa. Además se puede apreciar que cuando el Desempeño Laboral es Regular (15%), la Calidad de servicio es Regular (15%) o Deficiente (15%). A través de la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman con un nivel de significancia bilateral de $r=.000$, se comprobó que existe relación significativa entre la Calidad de Servicio y Desempeño Laboral del área logística desde la perspectiva de los supervisores de la empresa Modipsa. Lima, 2016.

Palabras clave: Calidad, servicio, desempeño, logística.

ABSTRACT

The present research is quantitative, descriptive - correlational, whose main objective is to estimate the significant relationship between quality of service and work performance of the logistics area from the perspective of the supervisors of the company Modipsa. Lima, 2016. The theoretical foundations of the Model Servqual of Zeithaml, Bitner and Gremler, and Herzberg for the respective studied variables were used. The sample consisted of 40 supervisors of the company Modipsa, which is equivalent to the total population. The data collected were processed and analyzed by SPSS software version 21. It was verified that the perception of the level of service quality (45%) and Labor performance (40%) of the Logistics area is regular with a negative trend. In addition it can be seen that when the Labor Performance is Regular (15%), the Quality of service is Regular (15%) or Poor (15%). Through the statistical test of correlation of Rho de Spearman with a level of bilateral significance of $r = .000$, it was verified that there is a significant relationship between the Quality of Service and Labor Performance of the logistics area from the perspective of the supervisors of the company Modipsa. Lima, 2016.

Keywords: Quality, service, performance, logistics.