



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LOS
OPERADORES LOGÍSTICOS. CASO SCHARFF 2010 - 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

FAVIAN ANTONY, FAJARDO CORTEZ

ASESOR:

MGTR. LLANOS MENDOZA, MAUDY N.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

Dedicatoria

Este proyecto de investigación está dedicado a mis padres, que me apoyaron en todo momento con el objetivo de vernos egresados como licenciados en negocios internacionales.

Agradecimiento

Agradezco a nuestros familiares, asesores y al personal de docentes, así como también al personal de formación de la universidad Cesar Vallejo, quienes nos brindaron todo su conocimiento para la elaboración de este proyecto de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Favian Antony Fajardo Cortez con DNI N°70841172a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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 y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de noviembre de 2017

Favian Antony Fajardo Cortez

Presentación

El objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010-2016. La idea ha sido probar la calidad de servicio si, se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010-2016.

En el mismo sentido, el presente estudio tiene dos variables la primera variable independiente es calidad de servicio y la segunda variable está enfocada en la satisfacción del cliente. La presente investigación se fundamenta en el hecho de que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010-2016.

La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo porque nos permitió inferir a través de las estadísticas. El tipo de investigación utilizada es básica trasversal y el tipo de estudio es hipotético-deductivo con un diseño no experimental. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario para recolectar datos cualitativos y la técnica de registros a través del instrumento ficha o Nominas de Notas para recolectar datos cuantitativos.

Los resultados de la investigación los presentamos en siete capítulos.

El capítulo I, corresponde a la introducción y contiene la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionados al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos de la investigación.

El capítulo II, corresponde al método y contiene el diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y los aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo III, se presenta a los resultados obtenidos en la investigación.

En el capítulo IV, se muestra la discusión que contrasta los hallazgos con los antecedentes de la investigación.

seguidamente, se considera las conclusiones el cual darán las respuestas a las hipótesis, las recomendaciones que daremos tomando en cuenta las conclusiones y las acciones que debería tomar para mejorar, las referencias de las cuales nos hemos basado para investigar la información y los anexos que nos servirá para guiarnos en la información extra que requiere la investigación.

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-------------|
| Hoja del Jurado | 02 |
| Dedicatoria | 03 |
| Agradecimiento | 04 |
| Declaratoria de autenticidad | 05 |
| Presentación | 06 |
| Índice | 07 |
| RESUMEN | 11 |
| ABSTRACT | 12 |
| Autorización de publicación de tesis | 13 |
| Acta de aprobación de originalidad de tesis | 14 |
| Resumen de coincidencias | 15 |
| Autorización de la versión final | 16 |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 17 |
| 1.1 Realidad Problemática | 17 |
| 1.2 Trabajos previos | 18 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 23 |
| 1.3.1 Calidad de Servicio | 23 |
| 1.3.2 Satisfacción del cliente | 26 |
| 1.4 Formulación del problema | 28 |
| 1.4.1 Problema General | 28 |
| 1.4.2 Problemas Específicos | 28 |
| 1.5 Justificación del estudio | 28 |
| 1.6 Objetivos | 29 |
| 1.6.1 Objetivo General | 29 |
| 1.6.2 Objetivos Específicos | 29 |
| 1.7 Hipótesis | 29 |
| 1.7.1 Hipótesis General | 29 |
| 1.7.2 Hipótesis Específicas | 29 |
| II. MÉTODO | 29 |
| 2.1 Diseño de investigación | 29 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.2 | Variables, operacionalización | 31 |
| 2.3 | Población y muestra | 32 |
| 2.4 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad | 32 |
| 2.5 | Métodos de análisis de datos | 37 |
| 2.6 | Aspectos éticos | 37 |
| III. | RESULTADOS | 38 |
| 3.1 | Descriptivos | 38 |
| 3.2 | Prueba de hipótesis | 45 |
| 3.2.1 | Correlacionales no paramétricas de la hipótesis general | 46 |
| 3.2.2 | Correlacionales no paramétricas de la hipótesis específicas | 47 |
| IV. | DISCUSIÓN | 51 |
| V. | CONCLUSIÓN | 52 |
| VI. | RECOMENDACIONES | 53 |
| VII. | REFERENCIAS | 54 |
| | ANEXOS | 58 |
| | Anexo 1. Matriz de Consistencia | 59 |
| | Anexo 2. Encuesta expectativa | 60 |
| | Anexo 3. Encuesta percepciones | 61 |
| | Anexo 2. Juicio de Expertos | 62 |
| | Autorización de publicación de tesis | 70 |
| | Acta de aprobación de originalidad de tesis | 71 |
| | Resumen de coincidencias | 72 |
| | Autorización de la versión final | 73 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Variable 1: Calidad de Servicio | 31 |
| Tabla 2: Variable 2: Satisfacción del cliente | 31 |
| Tabla 3: Niveles y rangos de la variable | 35 |
| Tabla 4: Interpretación de valores de Alfa de Cronbach según George y Mallery (2003) | 36 |
| Tabla 5: Confiabilidad de la variable 1: Calidad de servicio | 36 |
| Tabla 6: Confiabilidad de la variable2: Satisfacción del cliente | 36 |
| Tabla 7: Valores e interpretación de Rho de Spearman | 37 |
| Tabla 8: Calidad de Servicio | 38 |
| Tabla 9: Elementos tangibles | 39 |
| Tabla 10: Capacidad de respuesta | 39 |
| Tabla 11: Seguridad | 41 |
| Tabla 12: Empatía | 41 |
| Tabla 13: Satisfacción del cliente | 42 |
| Tabla 14: Fiabilidad | 43 |
| Tabla 15: Comunicación | 44 |
| Tabla 16: Valores e interpretación de Rho de Spearman | 42 |
| Tabla 17: Correlaciones no paramétricas de la hipótesis general | 47 |
| Tabla 18: Correlaciones de hipótesis específico 1 | 48 |
| Tabla 19: Correlaciones de hipótesis específico 2 | 49 |
| Tabla 20: Correlaciones de hipótesis específico 3 | 50 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Calidad de servicio | 39 |
| Figura 2: Elementos tangibles | 39 |
| Figura 3: Capacidad de respuesta | 40 |
| Figura 4: Seguridad | 41 |
| Figura 5: Empatía | 42 |
| Figura 6: Satisfacción del cliente | 43 |
| Figura 7: Fiabilidad | 44 |
| Figura 8: Comunicación | 44 |
| Figura 9: Correlación no paramétrica de hipótesis general | 47 |
| Figura 10: Correlación no paramétrica de hipótesis específica 1 | 48 |
| Figura 11: Correlación no paramétrica de hipótesis específica 2 | 49 |
| Figura 12: Correlación no paramétrica de hipótesis específica 3 | 50 |

RESUMEN

La presente tesis se enmarca dentro la línea de investigación Calidad de servicio y se enfocó en la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010 – 2016.

El objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010 – 2016. En el mismo sentido, el presente estudio tiene dos variables la primera variable independiente es calidad de servicio y la segunda variable está enfocada en la satisfacción del cliente. La presente investigación se fundamenta en el hecho de que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010 – 2016.

La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo porque nos permitió inferir a través de las estadísticas. El tipo de investigación utilizada es básica trasversal y el tipo de estudio es hipotético-deductivo con un diseño no experimental. Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario para recolectar datos cualitativos y la técnica de registros a través del instrumento ficha ó Nominas de Notas para recolectar datos cuantitativos.

Los resultados obtenidos de esta investigación demuestran que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente de los operadores logísticos. Caso Scharff 2010 – 2016.

ABSTRACT

This thesis is part of the service quality research line and focused on customer satisfaction of logistics operators. Scharff Case 2010 - 2016.

The general objective, to determine the relationship that exists between the quality of service and the customer satisfaction of the logistics operators. Case Scharff 2010 - 2016. In the same sense, the present study has two variables, the first independent variable is quality of service and the second variable is focused on customer satisfaction. The present investigation is based on the fact that the quality of service is positively related to the customer satisfaction of the logistics operators. Scharff Case 2010 - 2016.

The methodology that was used was a quantitative approach because it allowed us to infer through the statistics. The type of research used is basic transversal and the type of study is hypothetico-deductive with a non-experimental design. For the present investigation, the survey technique was used through the questionnaire instrument to collect qualitative data and the registration technique through the instrument ficha or Nominas de Notas to collect quantitative data.

The results obtained from this research show that the quality of service is positively related to the customer satisfaction of the logistics operators. Scharff Case 2010 - 2016..



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

Yo, CARLOS ALBERTO ALVAREZ SANCHEZ, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LOS OPERADORES LOGÍSTICOS. CASO SCHARFF 2010 - 2016", del (de la) estudiante FAJARDO CORTEZ, FAVIAN ANTONY, 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.

Los Olivos, 28 de Setiembre de 2018

Firma

Carlos Alberto Álvarez Sánchez

DNI: 45690855

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|