



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES

EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA

RAYTER&MARC E.I.R.L EN EL AÑO 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTOR:

FERNANDEZ BUSTAMANTE, MIGUEL ANTONIO

ASESOR:

Dr. LUCIO MANUEL GOICOCHEA ESPINOZA

LINEA DE INVESTIGACION:

MERCADOS EMERGENTES

LIMA – PERU

2018

DEDICATORIA

A mi familia que me ha brindado su apoyo en mi carrera universitaria. A mi hija, esposa y suegros por su gran apoyo incondicional por brindarme su confianza tanto moral y económico a lo largo de mi carrera universitaria. A mis profesores que me inculcaron en cada clase sus conocimientos para yo poder realizar mi tesis. Gracias a todos ustedes por eso soy quien soy en esta vida un gran profesional, por lo que resumo todo esto en un dios que los bendiga que me los cuide y proteja en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por ser el pilar fundamental en mi vida y educación académica, le doy gracias por su apoyo incondicional en todo momento. Agradecer a la universidad Cesar Vallejo por haberme formado un buen estudiante de la carrera de negocios internacionales, así como a los diferentes docentes me brindó sus conocimientos, Agradezco a mi asesor de tesis el DR. Lucio Goicochea Espinoza por haberme orientado y brindado sus conocimientos para poder realizar un buen trabajo de investigación, para concluir agradezco a mis compañeros de clase durante todos los ciclos de universidad ya que gracias al compañerismo han aportado un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, cumplo con presentar a nuestra consideración el presente trabajo de tesis titulado: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA RAYTER & MARC E.I.R.L. 2017”. Como requisito para la obtención del título profesional de licenciado en Administración en Negocios Internacionales.

Puedo expresar mi agradecimiento a los profesores de la escuela Académica de Ciencias Empresariales, por sus buenas enseñanzas, orientación y consejos que me brindaron al transcurrir de mis años de estudio, las cuales serán sustentados para mi actividad profesional.

A ustedes señores miembros del jurado, mi reconocimiento por dictamen al que se haga merecedor el presente trabajo.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	1
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Calidad de servicio	15
1.3.2 Satisfacción del cliente	18
1.3.3 Transporte de carga	20
1.3.4 Dimensiones	21
1.3.5 Indicadores	22
1.4 Formulación del problema	25
1.4.1 Problema general	25
1.4.2 Problemas específicos	25
1.5 Justificación de estudio	26
1.5.1 Justificación académica	26
1.6 Hipótesis	26
1.6.1 Hipótesis General	26
1.6.2 Hipótesis Especificas	26
1.7 Objetivos	27
1.7.1 Objetivo General	27
1.7.2 Objetivo Especifico	27
II METODO	28
2.1 Diseño	28
2.1.1 Diseño de investigación	28

2.1.1	Método de investigación	28
2.1.2	Tipo de investigación	28
2.1.3	Nivel de investigación	29
2.1.5	Método estadístico	29
2.2	Variables , Operacionalizacion	29
2.2.1	Variables	29
2.2.2	Operacionalizacion	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, validez y confiabilidad	31
2.4.1	Técnica de recolección de datos	31
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos	31
2.4.3	Validez	32
2.4.4	Confiabilidad	32
2.4.5	Coefficiente de Alfa de Cronbach	33
2.5	Métodos de Análisis de datos	34
2.6	Aspectos Éticos	34
III	RESULTADOS	35
3.1	Análisis descriptivo de resultados	35
3.2	Cuadro de correlación de variables	54
IV	DISCUSION	56
V	CONCLUSION	57
VI	RECOMENDACIONES	58
VII	REFERENCIAS	59
VIII	ANEXOS	64
	Cronograma de actividades	64
	Instrumentos	65
	Validación de los instrumentos	69
	Matriz de consistencia	

RESUMEN

El presente trabajo se elaboró con la finalidad de conocer cuál es la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte de carga rayter & marc E.I.R.L. en el año 2017 ya que esta empresa es una MYPE y se viene desarrollando dentro de un mercado altamente competitivo a nivel nacional.

Conociendo cuál es la calidad de servicio que brinda la empresa y cuál es su relación exacta con la satisfacción de los clientes, la empresa elaboro una serie de estrategias competitivas, las cuales darán fruto a largo plazo. Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño aplicado – correlacional – de corte transversal y se aplicó la técnica de investigación: tipo encuesta.

Para analizar la relación entre calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes se diseñó y aplico una encuesta donde los clientes dieron notar si están satisfechos o no con el servicio que brinda la empresa de transporte de carga rayter & marc.

El informe de investigación concluyo que la calidad de servicio que brinda la empresa de transporte de carga rayter & marc en todos sus ámbitos es regular pues la relación que existe con la satisfacción de los clientes es moderada, así lo demuestran los resultados y los clientes.

ABSTRACT

The present work was elaborated with the purpose of knowing what is the quality of service and its relation with the satisfaction of the clients of the cargo transport company rayter & marc E.I.R.L. in 2017, since this company is a MYPE and has been developed within a highly competitive market nationwide.

Knowing the quality of service provided by the company and its exact relationship with customer satisfaction, the company developed a series of competitive strategies, which will bear fruit in the long term. For the present research report, the applied - correlational - cross-sectional design was used and the research technique was applied: survey type.

In order to analyze the relationship between quality of service and its relationship with customer satisfaction, a survey was designed and applied where customers have noted whether they are satisfied or not with the service provided by the cargo transport company rayter & marc.

The research report concluded that the quality of service provided by the cargo transport company rayter & marc in all areas is regular because the relationship that exists with customer satisfaction is moderate, as shown by the results and customers