



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES

“Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa
Terminales Portuarios Peruanos S. A. C., Callao 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

AUTOR:

Vilcarromero Zuta, Manuel Concepcion (ORCID: 0000-0002-0214-0213)

ASESOR:

Mg. Mejía Guerrero, Hans (ORCID: 0000-0001-7100-7005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

CALLAO – PERÚ

2019

Dedicatoria

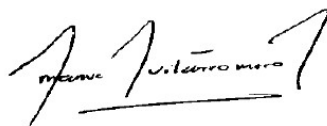
A mi padre celestial por las bendiciones que me brinda, por guiar mis pasos por la senda del buen camino. A Yanet a mi hija y a todos mis familiares que de una y otra manera me brindaron su máximo apoyo y comprensión para poder llegar a culminar mi carrera profesional.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, que durante estos años nos acogió. Agradecer a la plana docente que nos han brindado su apoyo y conocimiento, en especial a nuestro asesor Hans Mejía que ha demostrado paciencia y conocimiento para poder hacer realidad este proyecto de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo MANUEL CONCEPCION VILCARROMERO ZUTA con DNI N° 44303953, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Negocios Internacionales, declaro bajo juramento que toda la documentación 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 César Vallejo.



MANUEL CONCEPCION VILCARROMERO ZUTA

DNI N° 443036953

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Enfoque tipo y diseño de Investigación.....	12
2.2. Variables y Operacionalización.....	12
2.4. Población muestra	14
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez.....	15
2.6. Procedimientos	17
2.7. Método de análisis.....	17
2.8. Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Terminales Portuarios Peruanos SAC, Callao 2019, tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Terminales Portuarios Peruanos SAC CALLAO 2019, utilizando las bases teórica de distintos autores que explican las definiciones, dimensiones, modelos de medición que corresponden a las variables en estudio.

El enfoque utilizado es cuantitativo, tipo de investigación aplicada, descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Se consideró una población de 220 clientes de la empresa Terminales Portuarios Peruanos, para obtener la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico aleatorio simple, se aplicó fórmula obteniendo como muestra a 141 clientes. Asimismo, para recopilar datos, se utilizó la técnica encuesta y como instrumento se utilizaron 2 cuestionarios, mismo que estuvo conformado por 22 ítems cada uno, medición escala de Likert, los instrumentos fueron validados por 3 expertos y mediante el Alfa de Cronbach del programa SPSS V.23, el modelo empleado para esta investigación es el multidimensional de SERVQUAL.

Mediante los resultados obtenidos del SPSS V.23, y el análisis inferencial del Chi Cuadrado que como resultado muestra (152,539) mayor que Chi Tabular (16,9190). Se concluye que existe relación positiva moderada entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Calidad, servicio, satisfacción del cliente, SERVQUAL

ABSTRACT


The present research work entitled "Quality of service and customer satisfaction in the company Terminales Portuarios Peruanos SAC, Callao 2019", has as a general objective to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the clients in the company Puerto Terminals Peruanos SAC CALLAO 2019, using the theoretical bases of different authors that explain the variables, dimensions, measurement models that correspond to the variables under study.

The approach used is quantitative, type of applied research, correlational descriptive, non-experimental cross-sectional design. A population of 220 clients of the Peruvian Port Terminals company was considered, to obtain the sample, simple random non-probabilistic sampling was selected, formula was applied obtaining 141 clients as a sample. Likewise, to collect data, select the survey technique and as an instrument 2 questionnaires were used, which was made up of 22 items each, Likert scale measurement, the instruments were validated by 3 experts and through the Cronbach's Alpha of the SPSS V program .23, the model used for this research is the multidimensional SERVQUAL.

Through the results obtained from SPSS V.23, and the inferential analysis of the Chi Square which as a result shows (152,539) greater than Tabular Chi (16,9190). It is concluded that there is a moderate positive relationship between service quality and customer satisfaction.

Keywords: Quality, service, customer satisfaction, SERVQUAL.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FD4-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **MG. HANS MEJIA GUERRERO**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **NEGOCIOS INTERNACIONALES** de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada: **"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TERMINALES PORTUARIOS PERUANOS S. A. C., CALLAO 2019"**, del estudiante **VILCARROMERO ZUTA, MANUEL CONCEPCION** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Callao, 17 de enero de 2020



.....
MG. HANS MEJIA GUERRERO

DNI: 40720573

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Viceministerio de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------