

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



**“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE
NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN MARÍTIMA Y PORTUARIA**

AUTORA:

ZORAIDA JACKELINE VILELA REQUENA

ASESOR:

DR. RAÚL SUAREZ BAZALAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACION BASICA

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS (FCA)

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022”

AUTOR: ZORAIDA JACKELINE VILELA REQUENA

CODIGO ORCID: 0000-0003-3237-0666

DNI: 44467618

ASESOR: RAÚL SUAREZ BAZALAR

CÓDIGO ORCID: 000-0001-6971-3242

DNI: 25744658

LUGAR DE EJECUCIÓN: PUERTO DEL CALLAO

UNIDAD DE ANÁLISIS: LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES

TIPO: BÁSICO, DE ALCANCE EXPLICATIVO

ENFOQUE: CUANTITATIVO

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL -TRANSVERSAL

TEMA OCDE: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO

- DR. NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL PRESIDENTE
- MG. PLASENCIA ALVA MAIBI ANA SECRETARIA
- MG. GIRALDO RÍOS KARINA JUELITA VOCAL
- MG. RIVERA MORALES ADAN FAUSTO VOCAL

ASESOR: DR. SUAREZ BAZALAR RAÚL

N° de Libro: 01

N° de Folio: 83

Acta de Sustentación N° 011-2023-UPG-FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de la Tesis: 12 de mayo de 2023



Universidad Nacional del Callao
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado



CONSTANCIA N°006-2023-UPG-FCA-UNAC

El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

HACE CONSTAR QUE:

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

**LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE
LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO
DEL CALLAO, AÑO 2022**

presentada por: VILELA REQUENA ZORAIDA JACKELINE

para tramitar el Grado Académico de: **MAESTRO EN ADMINISTRACION
MARITIMA Y PORTUARIA**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del 14%, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N°013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Resolución N°704-2019-R del 05 de julio de 2019

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 06 de febrero de 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

DR. AGUILAR LOVASA SANTIAGO RODERFO
DIRECTOR

Recibo: 784.465.555.6785

Fecha: 06.02.2023

DEDICATORIA

A Dios, por otorgarme fortaleza y sabiduría, a mis padres, ya que gracias a su apoyo incondicional lograron motivarme a alcanzar muchas metas que sirvieron, sirven y servirán en mi proceso evolutivo como ser humano; a mis hermanos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones otorgadas, a mis padres y esposo por ser parte de este desarrollo profesional.

A mi compañero de estudios Elver Chiroque, por guiarme en este importante proceso.

INDICE

INDICE	1
INDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE GRAFICOS	4
RESUMEN	5
ABSTRATO.....	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2.1 General	9
1.2.2 Específicos.....	10
1.3 OBJETIVOS.....	10
1.3.1 General	10
1.3.2 Específicos.....	10
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4.1 Teórica	11
1.5 DELIMITANTES DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.5.1 Teórica	11
1.5.2 Temporal.....	11
1.5.3 Espacial	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1 ANTECEDENTES.....	12
2.1.1 Internacionales.....	12
2.1.2 Nacionales	15
2.2 BASES TEÓRICAS	19
2.2.1 Calidad de servicio.....	19
2.2.2 Satisfacción del cliente.....	23
2.3 MARCO CONCEPTUAL	25
2.3.1 Calidad de servicio.....	25
2.3.2 Satisfacción del cliente.....	26

2.4	DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS	26
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1	HIPÓTESIS.....	29
3.1.1	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	29
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO	31
4.1	Diseño metodológico.....	31
4.2	Método de investigación.....	31
4.3	Población y muestra.....	31
4.4	Lugar de estudio.....	32
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	32
4.6	Análisis y procesamiento de datos	33
4.7	Aspectos Éticos en Investigación	33
V.	RESULTADOS	34
5.1.	Resultados Descriptivos.....	34
5.2.	Resultados Inferenciales	54
5.3.	Resultados Estadísticos Adicionales.....	61
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
VII.	CONCLUSIONES	66
VIII.	RECOMENDACIONES.....	68
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
X.	ANEXOS.....	73
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	74
	ANEXO 2: CARTA AVAL	76
	ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN	77
	ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Calidad de Servicio en La Dimensión Fiabilidad	34
Tabla 2	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Capacidad de Respuesta	36
Tabla 3	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Seguridad	38
Tabla 4	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Empatía	40
Tabla 5	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Elementos Tangibles	42
Tabla 6	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Funcional Percibida	44
Tabla 7	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Técnica Percibida	46
Tabla 8	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Valor Percibido	48
Tabla 9	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Confianza	50
Tabla 10	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión las Expectativas.....	52
Tabla 11	Prueba de Normalidad de las Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio	54
Tabla 12	Prueba de Normalidad de las Dimensiones de la Variable Satisfacción del Cliente.....	54
Tabla 13	Hipótesis General.....	55
Tabla 14	Hipótesis Especifica 1	56
Tabla 15	Hipótesis Especifica 2	57
Tabla 16	Hipótesis Especifica 3	58
Tabla 17	Hipótesis Especifica 4	59
Tabla 18	Hipótesis Especifica 5	60

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Fiabilidad	35
Gráfico 2	Variable Calidad de Servicio en La Dimensión Capacidad de Respuesta	37
Gráfico 3	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Seguridad	39
Gráfico 4	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Empatía	41
Gráfico 5	Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Elementos Tangibles	43
Gráfico 6	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Funcional Percibida	45
Gráfico 7	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Técnica Percibida.....	47
Gráfico 8	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Valor Percibido.....	49
Gráfico 9	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Confianza	51
Gráfico 10	Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión las Expectativas.....	53
Gráfico 11	Calidad del servicio.....	61
Gráfico 12	Satisfacción del cliente.....	62

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala Likert para cada variable. La investigación es de tipo básico, de alcance explicativo, con diseño no experimental, transeccional o transversal, de enfoque cuantitativo y de método deductivo.

La población estuvo formada por 21 clientes de empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao, y con una muestra de 20 clientes. Se utilizó el soporte estadístico SPSS-25 a fin de medir la relación de las variables, llegando a la conclusión que existe relación positiva y significativa de ($r = 0,759$ donde $p < 0,05$) entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, avituallamiento de naves.

ABSTRATO

A presente investigação teve como objetivo determinar a relação que existe entre a qualidade do serviço e a satisfação do cliente das empresas de provisionamento de navios no porto de Callao, ano 2022. Os instrumentos utilizados foram questionários em escala Likert para cada variável. A investigação é de tipo básico, de alcance explicativo, com desenho não experimental, transeccional ou transversal, com abordagem quantitativa e método dedutivo.

A população foi composta por 21 clientes de empresas de provisionamento de navios no porto de Callao, e com uma amostra de 20 clientes. Utilizou-se suporte estadístico SPSS-25 a fim de medir a relação das variáveis, chegando à conclusão que existe uma relação positiva e significativa de ($r = 0,759$ onde $p < 0,05$) entre a variável qualidade do serviço e a satisfação do cliente.

Palavras-chave: Qualidade de serviço, satisfação do cliente, provisionamento de navios.

INTRODUCCIÓN

Conocer el arribo de un buque al puerto del Callao se considera para la ciudad, comercio y trabajo; por lo cual las instalaciones o bahía de un puerto deben tener infraestructuras apropiadas, servicios a la nave, entre ellos el de avituallamiento de naves o también conocido como proveeduría marítima, servicios a la carga y transporte de personal. En este sentido los servicios a las naves destacan una significativa labor en el puerto del Callao, efectuando diferentes tareas como la atención de proveeduría marítima. De esta manera podemos decir que el puerto del Callao debe tener empresas que brinden este tipo de servicio y que posean un estándar de satisfacción al cliente. En el mencionado puerto, se atienden naves en muelle o en bahía, para brindarles los servicios necesarios de proveeduría para su navegación, sin embargo, se ha notado que los servicios que brindan no satisfacen completamente a los clientes, esta razón hace que los armadores soliciten el servicio de proveeduría marítima en otros puertos. El presente trabajo de tesis se denomina “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

La finalidad de la presente investigación es dar a conocer la calidad del servicio ofrecida por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, periodo 2022. A continuación, se detalla el contenido de la presente investigación; I Planteamiento del problema donde se refleja la descripción, formulación del problema general y específico, objetivo general, objetivos específicos, así como las delimitantes de la investigación. II Marco teórico donde se identifican los antecedentes internacionales, nacionales, también se construyeron las bases teóricas, conceptuales y la definición de términos básicos. III Hipótesis y variables donde se formularon hipótesis generales y específicas para su operacionalización. IV Diseño metodológico, en donde se estableció el tipo, método, técnicas, instrumentos, análisis de datos y procesamiento de la información.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El comercio marítimo internacional es muy importante en la economía mundial, se considera que más del 90% del comercio se transporta por vía marítima a través de buques mercantes de diferentes características, como buques de carga general, portacontenedores, Ro Ro, graneleros, petroleros, gaseros y quimiqueros. En este sentido, surge la importancia de prestar servicios de calidad para lograr la satisfacción de los clientes.

En los terminales portuarios del Perú se reciben aproximadamente 5,522 naves mercantes, que necesitan ser atendidas durante su estadía en bahía o en muelle por diferentes empresas que brindan servicios portuarios, tales como el de avituallamiento de naves que según el Reglamento de los Servicios de Transporte Acuático y Conexos y Prestados en Tráfico de bahía y Áreas Portuarias, describe que es el servicio mediante el cual se provee a una nave de pertrechos como víveres, lubricantes, combustible de uso doméstico, repuestos, productos químicos, medicinas, agua, productos y materiales necesarios para la tripulación y navegación de los buques mercantes; servicios tales como el de practicaaje, recojo de residuos, remolcaje, abastecimiento de combustible, amarre y desamarre, servicio de buceo y transporte de personas. Así mismo, para la prestación de los servicios portuarios básicos se necesita contar con una licencia otorgada por la Autoridad Portuaria Nacional – APN.

En el puerto del Callao operan tres terminales portuarios, DP World Callao S.R.L, que tiene la concesión del nuevo terminal de contenedores – Zona Sur, APM Terminals que tiene la concesión del terminal norte multipropósito y Transportadora Callao S.A que tiene concesionado el terminal de embarque de concentrados de minerales del Callao. En este sentido las empresas de avituallamiento de naves prestan servicio dentro instalaciones portuarias y marítimas de las mencionadas empresas, sin embargo, para la atención de las naves, se ha identificado que las empresas que prestan el servicio de avituallamiento de naves no cuentan con equipo necesarios para la preservación

de víveres, cuentan con embarcaciones obsoletas, no cumplen con estándares de calidad, los productos no cuentan con embalaje adecuado, realizan el servicio con unidades de transporte obsoletas, falta de conocimientos técnicos del personal que realiza la atención y en algunos casos con personal sin equipos de seguridad lo que hace que se preste un servicio de baja calidad y que el cliente no quede completamente satisfecho; considerándose como probables causas la falta de inspección o supervisión, estándares de calidad o regulación en los requisitos para la obtención de la licencia.

Hoy en día los clientes o consumidores no solo necesitan que les brinden buenos productos, sino también les interesa ser tratados con empatía, recibiendo pronta capacidad de respuesta, es por ello que la empresa debe preocuparse por ofrecer un servicio de calidad con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente por el bien o servicio recibido.

Según (Zeithaml & Berry, 1993), afirman que la calidad de servicio se define como aquella capacidad de la diferencia que exista entre los deseos de los clientes. (p.21)

Asimismo, (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011) se refieren a la satisfacción como aquella apreciación que realiza el consumidor respecto a producto o servicio y que depende de cómo estos respondieron a sus expectativas. (p.44)

Se propone mejoras en la calidad de servicio de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, con el fin de lograr la satisfacción de sus clientes, utilizando el modelo SERVQUAL que señala 5 dimensiones que sirvieron para el desarrollo de mis objetivos, y estas son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 General

¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?

1.2.2 Específicos

- ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?
- ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?
- ¿Cuál es el nivel de empatía en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?
- ¿Cuál es el nivel de seguridad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?
- ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

1.3.2 Específicos

- Demostrar el nivel de fiabilidad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- Demostrar el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- Demostrar el nivel de empatía en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- Demostrar el nivel de seguridad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

- Demostrar el nivel de los elementos tangibles en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

La presente investigación es importante para el ámbito portuario y marítimo, ya que permitirá conocer la calidad de servicio ofrecida por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao periodo 2022.

En este sentido, favorece de forma positiva las actividades comerciales que se realizan en el puerto del Callao.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1 Teórica

La calidad, servicio, características del servicio, calidad de servicio, calidad total del servicio, funciones de la calidad, gestión de calidad, satisfacción, cliente, tipos de clientes y satisfacción al cliente.

1.5.2 Temporal

El panorama de la investigación es el año 2022.

1.5.3 Espacial

El trabajo de investigación comprende el terminal portuario del Callao

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Santamaria (2016), en su investigación titulada “Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia”, realizada en la Universidad Nacional de Colombia, en donde plantea como objetivo general identificar y analizar los aspectos que impactan la satisfacción de los clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia, frente a la calidad del servicio posventa, mediante la aplicación de un estudio de caso a partir de la implementación del modelo SERVPERF. La metodología utilizada fue Quivy y Campenhout, empleándose un diseño de investigación mixto (cualitativo y cuantitativo) complementado de técnicas de recolección de información primaria y secundaria como encuestas y entrevistas conforme a este tipo de investigación, con una muestra de 139 clientes de los concesionarios Chevrolet Continautos y Centro Diesel. La presente investigación concluye que los resultados de la medición indican que los clientes de los concesionarios perciben una calidad alta (4,1 sobre 5 en la escala de Likert) en el servicio posventa, y en general están satisfechos en las 5 dimensiones: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

La presente investigación se basa en el análisis de las dos variables denominadas calidad y satisfacción de clientes, a través del modelo SERVPERF a fin de dar a conocer que este modelo es adecuado para el cumplimiento de los objetivos del proyecto del autor.

Torres (2018), en su investigación titulada “El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante el Kioskito, Tejupilco, México. (2016)”, realizada en la Universidad Autónoma del Estado de México Unidad Académica Profesional Tejupilco - México, dentro de sus objetivos generales plantea estudiar el nivel de satisfacción del cliente del restaurante el Kioskito en base a sus necesidades, gustos y preferencias, en donde se plantea determinar el nivel de satisfacción con los servicios y productos que se ofrece. La metodología utilizada fue

descriptiva con enfoque cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 79 comensales. La presente investigación concluye que la población que más asiste son los hombres con un nivel educativo en licenciatura, ya que por el poder adquisitivo que tienen, les otorga la posibilidad de una percepción económica mayor a uno de nivel de preparatoria. En cuanto a sus productos, los resultados de las encuestas arrojaron que los comensales se encuentran satisfechos, sin embargo, se tiene que mejorar en ese aspecto para poder tener completamente a los comensales satisfechos. Asimismo, el presente estudio concluye que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio, pero existe un 10% de poco satisfecho es por ello que se recomendó capacitar a los meseros y a todo el personal para que brinden un mejor servicio. En cuanto a las instalaciones y precios también arrojan satisfacción por parte de los clientes.

Esta investigación es útil puesto que nos muestra el nivel de satisfacción que tienen los clientes de acuerdo con el espacio de su estudio, con la finalidad de que la organización estudiada tome conocimiento acerca de las opiniones que los clientes, así mismos nos permite conocer las deficiencias e implementando mejoras a fin de incrementar la satisfacción del cliente y la fidelidad de ellos.

Civera (2008), en su investigación titulada "Análisis de la relación entre Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido ", realizada en la Universidad Pública en Castellón de la Plana, España. En donde propone como objetivo contrastar el modelo que determina las variables relacionadas con la calidad, con el modelo que determina las variables relacionadas con la satisfacción de los usuarios con un hospital. La metodología utilizada fue cualitativa, utilizando como herramienta el cuestionario y dinámicas de grupo, con una muestra de 399 entrevistas personales a individuos mayores de 18 años que utilizaron los servicios externos/o de hospitalización. La presente investigación concluye que en lo referente a la formación de la satisfacción con el personal médico y de enfermería, en ninguno de los tres hospitales excepto en el hospital de Sagunto y exclusivamente para el personal de enfermería, influye el constructo "profesional del personal", es decir ni la formación, ni el grado de conocimientos, ni la competencia, ni

experiencia del personal médico y de enfermería influyen en la formación de la satisfacción con este personal.

En cuanto a la formación de la satisfacción global en los tres hospitales, influye de forma constante “satisfacción con el personal médico y de enfermería”. Ello resulta comprensible si tenemos en cuenta que el personal médico y de enfermería son los actores y pilares básicos en los que se fundamenta el proceso asistencial. En relación con la satisfacción con las instalaciones, podemos concluir que a los pacientes les interesa y se sienten satisfechos en función al grado de comodidad y agradabilidad del ambiente de las instalaciones.

La presente investigación se orienta en mostrar en qué medida la satisfacción de los pacientes con el personal médico y de enfermería influye en la determinación de las distintas dimensiones de la calidad percibida por los mismos, en relación con el proceso asistencial y con el hospital en general. Asimismo, es importante el presente estudio, ya que nos muestra la modelización de la calidad de servicio percibida.

Rivera (2019), en su investigación titulada “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Su objetivo general fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, aplicando el cuestionario científico modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo, de diseño no experimental transversal, con una muestra de 180 clientes exportadores. La presente investigación concluye que p valor ($si.=.000$) es menor que el nivel de significancia 05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman cuyo resultado fue .0457, lo cual indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

La presente tesis nos muestra las variables calidad de servicio y satisfacción de los clientes, variables que se utilizarán en la presente investigación.

De Pedro (2013), en su investigación titulada “La calidad de servicio bancario: una escala de medición”, realizada en la Universidad Nacional del Sur-Argentina. Su objetivo general fue determinar si las dimensiones de la calidad de servicio utilizadas en la herramienta ya existente SERVQUAL son representativas y aplicables a las necesidades y expectativas de los clientes de bancos de la ciudad de Bahía Blanca. La metodología empleada fue exploratoria, de tipo cualitativo y se utilizó un muestreo estratégico ya que esa variedad de muestreo no probabilístico es habitual en estudios cualitativos, no interesados en generalización estadística. El presente estudio concluye que, con los datos obtenidos en la presente investigación, no se confirma la totalidad de las dimensiones utilizadas por el cuestionario SERVQUAL (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía). Los clientes examinados indican como relevante para medir calidad de servicio de las dimensiones Confiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad del modelo original, aunque es necesario realizar algunas descripciones complementarias, y establecieron nuevas dimensiones como Resolución de problemas y aviso, Beneficios adicionales, Productos no solicitados y Costos.

2.1.2 Nacionales

Gonzales (2017), en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo-2016”, realizada en la Universidad Señor de Sipán, en donde se plantea como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C, describe como primer objetivo específico diagnosticar el nivel de calidad de servicio en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C.; como segundo objetivo específico describe Identificar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C.; en su tercer objetivo específico describe analizar el coeficiente de correlación entre la calidad de

servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. La metodología empleada fue inductivo-deductivo con la finalidad de llegar a las ideas generales como secundarias, con una muestra de 98 clientes. Utilizó como instrumento un cuestionario estructurado en escalas Likert a fin de determinar los niveles de calidad de servicio y satisfacción del cliente. Este trabajo de investigación tiene como primera conclusión que el nivel de calidad de servicio en Arbolito S.A.C., se diagnosticó un nivel medio alcanzando un promedio de 3,04 puesto que no cuentan con instalaciones físicas apropiadas que reflejen una gran apariencia hacia los clientes, como segunda conclusión que el nivel de satisfacción del cliente en Arbolito S.A.C., se identificó un nivel medio alcanzando un promedio de 3,15 dado que no les parece interesante los beneficios que brinda la empresa, como tercera conclusión refiere al coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo 0,859 lo cual es una correlación positiva considerable por aproximarse a uno y a la vez es significativa dado que el $p < 0,05$, con respecto a la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en Arbolito S.A.C., se determinó que, si existe relación entre estas dos variables, lo que significa que a mayor sea la calidad de servicio, mayor será la satisfacción del cliente respectivamente.

La presente investigación nos muestra que a través de la escala de likert, se pueden determinar los niveles de calidad de servicio, así como los niveles de satisfacción del cliente.

Rivera (2018) , en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy”, realizada en la Universidad Autónoma del Perú, plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en los clientes de la empresa Consorcio Fredy en los Olivos. La metodología utilizada fue de tipo no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional. La muestra la conforman 90 clientes y concluye que existe una relación muy fuerte entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en los clientes de la empresa Consorcio Fredy.

La presente investigación es de considerarse importante ya que aporta con la teoría relacionada a la variable calidad de servicio la cual será una guía para la investigación a proponer.

González y Huanca (2020), en su investigación titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”, realizada en la Universidad Tecnológica del Perú, plantea como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Lo cual utilizó la metodología de estudio cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional y descriptivo, con una muestra de 384 consumidores empleándose la técnica de encuestas para conseguir la información mediante un cuestionario estructurado y validado. La presente investigación concluye que la variable calidad de servicio está relacionada de manera positiva con la variable satisfacción de los consumidores representado este resultado como correlación positiva moderada, teniendo una relación de Rho SPEARMAN de 0.504 con un nivel de significancia de 0,000 esto significa que existe evidencia estadística para afirmar la relación entre ambas variables.

Esta investigación es útil puesto que da a conocer la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes, a la vez nos muestra la relación que existe entre la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad con la satisfacción del cliente.

Sánchez (2019) en su investigación titulada “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes con acuerdo comercial de DP WORLD CALLAO, 2018”, realizada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, plantea en su objetivo general demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes con acuerdo comercial del depósito temporal aduanero de DP World Callao, 2018. La metodología fue aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal - correlacional causal. La muestra la conformaron 121 clientes, a esta muestra se le aplicó la fórmula ajustada obteniendo 72 clientes con acuerdo comercial del depósito temporal aduanero

de DP World Callao, 2018. El autor concluye que existe influencia significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes con acuerdo comercial del depósito temporal aduanero de DP World Callao, 2018, con un coeficiente de correlación positiva media de 0.721 a un nivel de significancia del 99%.

Esta investigación muestra los indicadores que llevan a concluir que existe influencia significativa de las variables denominadas: calidad de servicio y satisfacción de los clientes.

Ramirez (2017) en su investigación titulada “Propuesta de modificación de la normativa del servicio portuario básico de avituallamiento de naves para mejorar la supervisión de las instalaciones portuarias de uso público y bahía del puerto del Callao”, realizada en la Universidad Tecnológica del Perú, su objetivo general fue mejorar la normativa actual, con el fin de optimizar la supervisión que realiza la Autoridad Portuaria Nacional a los actores involucrados en la prestación del servicio portuario básico de avituallamiento de naves en las instalaciones portuarias de uso público y bahía del puerto del Callao. La metodología utilizada fue explicativo-descriptivo a través de un análisis cualitativo con diseño cuasi-experimental. La muestra la conformaron 06 inspectores y 29 prestadores de servicio. Se concluye que la propuesta de la nueva norma técnico-operativa para la prestación del servicio portuario básico de avituallamiento de naves incidirá positivamente ante los actores involucrados, logrando mejorar la calidad de la prestación del servicio, que brinda en su mayoría a naves extranjeras.

Esta investigación se orienta en el análisis de la normativa relacionada a la prestación del servicio de avituallamiento de naves, la cual se necesita implementar una nueva versión a fin de que las empresas prestadoras del servicio realicen un servicio de calidad, logrando la esperada satisfacción del cliente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio

Calidad:

Primeramente, antes de describir la variable calidad de servicio del trabajo de investigación se identifica y analiza el contexto en general.

De acuerdo con Zeithaml Parasuraman y Berry (1993), mencionan que la calidad es aquella “amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de repuesta, seguridad y empatía” (p.21).

Al respecto, Carro y González, bajo este esquema refiere que la calidad es el “conjunto de los rasgos y características de un servicio o producto que se sustenta en su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas” (p.1).

Servicio

En la opinión Tschohl (2008), menciona que servicio es vender, entregar, comprar, pasar inventarios, almacenar, capacitar al personal, la contabilidad, las finanzas, procesamiento de datos, la publicidad. Asimismo, sostiene que el servicio conlleva a conservar a los clientes existentes, generar nuevos clientes y dejarles una buena impresión de la empresa a fin de que los motive a volver a firmar contratos con ella (p.14).

Empleando las palabras de Tigani (2006) expresa que el servicio es aquella actividad realizada por una persona a conveniencia de otra. (p.26)

Características del servicio

De acuerdo con Duque (2005), sostiene que el servicio tiene tres características importantes como la intangibilidad que no son objetos, más bien son resultados, la heterogeneidad que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día”, la inseparabilidad que la producción y el consumo son indisociables (p.65)

Características de la Calidad total

Teniendo en cuenta a López (2005), (p.70) argumenta que existen características como la Calidad total que es organizacionalmente extenso y supera todos los departamentos de la organización, también menciona que se orienta en la calidad de los procesos que llevan al servicio o al producto, adiciona que es un proceso de mejora permanente, que demanda apoyo de los altos directivos y el involucramiento de todo el personal de la empresa, para obtener la calidad, que se orienta en el consumidor, el cliente o el usuario, que consiste en la solución de problemas y en el empoderamiento de la fuerza en el trabajo, que consiste en una perspectiva de equipos.

Dimensiones de Calidad en el servicio

Desde la perspectiva de Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry (1993) identificaron diez dimensiones como:

1. Elementos tangibles: Se refiere al aspecto de los equipos, personal, instalaciones físicas y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para realizar el servicio pactado de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Es aquella disposición de prestar ayuda a los clientes y proveedores de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Se refiere al conjunto de habilidades requeridas y conocimiento para la realización del servicio.
5. Cortesía: Se refiere a la muestra de respeto y cordialidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Creencia del servicio que está recibiendo.
7. Seguridad: Se refiere a la no existencia de riesgos, dudas o peligros.
8. Accesibilidad: Accesible y sencillo de contactar.
9. Comunicación: Se refiere a coordinar con los clientes a fin de mantenerlos informados, usando un lenguaje entendible, así como estar disponibles a escucharlos.
10. Comprensión del cliente: Apoyar al cliente conociendo sus necesidades. (págs. 23-25)

Teoría relacionada a la variable calidad de servicio

Bajo este esquema, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco, creando el Modelo SERVQUAL, con las siguientes dimensiones:

1. Elementos tangibles: Se refiere a la “aparición de las instalaciones físicas, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio de manera confiable.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para prestar ayuda a los clientes con la finalidad de realizar un servicio eficiente.
4. Seguridad: Se refiere a las habilidades y conocimientos que debe de tener el personal que realizará el servicio, con la finalidad de inspirar confianza.
5. Empatía: Atención cordial e individualizada para los clientes (p.26)

Modelo SERVQUAL

Desde el punto de vista científico Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), consideran que el modelo Servqual es aquel instrumento para la medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio, en este sentido el instrumento comprende de dos partes. La primera se orienta a las expectativas del usuario lo cual contiene 22 declaraciones con la finalidad de identificar las expectativas principales de los clientes relacionado al servicio y como segunda parte se orienta a las percepciones estructuradas (pág. 27).

Pasos para la mejora de la calidad

Teniendo en cuenta a Gutierrez (2010), en su libro de la Calidad total y productividad, menciona que Juran (1990 y 1992) plantea una estrategia de 10 pasos para mejorar la calidad los cuales son:

1. La oportunidad de mejora
2. Fijar metas
3. Alcanzar metas a través del orden

4. Capacitaciones constantes
5. Proyectos de resolución de problemas
6. Informar progresos
7. Reconocimientos individuales
8. Informar resultados
9. Contar con una estadística
10. Mejoramiento del sistema y procesos de las organizaciones (pág. 47).

Desde el punto de vista científico Gutiérrez (2010), menciona catorce principios del doctor Deming lo cuales son:

1. Constancia en la mejora del producto
2. Acoger nuevas doctrinas
3. Evitar nuevas inspecciones de los productos y servicios ya que este plan no garantiza una mejora
4. Terminar la práctica de realizar negocio solo con base en el precio
5. Mejorar continuamente el servicio de producción
6. Instaurar capacitaciones
7. Nuevos estilos de liderazgo
8. Eliminar el miedo
9. Desechar barreras organizaciones que no permiten trabajar en equipo a fin de lograr la mejora continua
10. Desechar lemas para la mano de obra
11. Desechar para la mano de obra cuotas numéricas
12. Justificar acciones de dirección con base en proyectos y planes y no solo en metas numéricas
13. Desechar obstáculos que prohíbe a las personas sentirse orgullosos con su trabajo
14. Incentivar la educación y autocrecimiento de las personas y elaborar un plan de acción a fin de obtener la transformación (pág. 32).

Principios de gestión de calidad

De acuerdo con Gutiérrez (2010) menciona ocho principios de gestión de la calidad que se identifican en la introducción de la norma ISO – 9000, los cuales están comprendidos en:

1. Enfoque al cliente, liderazgo
2. Participación del personal
3. Enfoque basado en procesos
4. Enfoque de sistemas para la gestión
5. Mejora continua
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
7. Relaciones mutuas beneficiosas para el proveedor (pág. 61).

2.2.2 Satisfacción del cliente

Satisfacción

Teniendo en cuenta a Carmona y Millán (1998) citando a Evrard (1993), afirma que la satisfacción es aquella condición psicológica que resulta de un proceso de consumo y compra de un producto (pág. 54).

Cliente

Bajo este esquema, Vizcaíno y Sepúlveda (2018) citando a Albrecht y Bradford (1990), expresan que el cliente es una pieza fundamental para la conformación de cualquier negocio. También Kotler y Armstrong (2008), señalan que los clientes crean perspectivas sobre la satisfacción y el valor de las diversas ofertas del mercado y compran en consecuencias a ello.

Tipos de clientes

Según Vizcaíno y Sepúlveda (2018) describen tipos de clientes por fidelidad y satisfacción de la siguiente manera:

1. Opositor. – que es cliente insatisfecho, creador de publicidad negativa que puede arruinar hasta la mejor publicidad
2. Mercenario. - Ingresa y sale del negocio sin ningún compromiso.

3. Cautivo. - cliente Insatisfecho. No logra cambiar. Es rencoroso, opositor en nivel extremo.
4. Prescriptor. - elevado grado de satisfacción. Leal. Amigo de la empresa (pág. 22).

En la opinión de Denove y Power (2006) clasifican a los tipos de cliente de la siguiente manera:

1. Los entusiastas de la marca. - Aquellos que siguen una creencia inquebrantable en una organización, producto o servicio. Aquellas personas dispuestas a adquirir nuevamente un artículo de la misma marca, incluso si les cuesta más o les conviene menos.
2. Los apáticos. - Aquellos cuyas expectativas básicas de un producto o servicio están cubiertas, es decir; no les ocasiona problemas. Aunque los clientes tienden a permanecer fieles, no están dispuestos a sufrir ninguna molestia o a hacer un esfuerzo sobresaliente para utilizar un determinado producto o servicio.
3. Los asesinos. - Clientes “creados” por las empresas que no pueden cumplir con las expectativas básicas de estos o no consiguen corregir cualquier defecto en un producto o servicio. Se trata de clientes que buscan rápidamente a la competencia para pasarse a ella, incluso tengan que pagar más por ello o tomarse unas cuantas fatigas. Suelen hacer todo lo posible para minimizar la reputación de la marca con la que se han enemistado e intentan convencer a los demás de que no opten por ella.

Dimensiones de la satisfacción

De acuerdo con Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova (2011), plantea las siguientes dimensiones de satisfacción:

1. Calidad funcional percibida. - Referencia a la forma en que se presta el servicio.
2. Calidad técnica percibida. – Basada en las características inherentes del servicio.
3. Valor del servicio. – Relaciona calidad-precio o calidad-tasas y tarifas que el cliente extrae tras el servicio recibido.

4. Confianza. - Variable de rendimiento del índice de satisfacción y mide en función del nivel alcanzado en este índice, la percepción del cliente de la capacidad de la empresa de prestar un buen servicio en el futuro, retener a sus clientes y determina el grado en que sus clientes hablarán bien del servicio prestado, es decir; la finalidad de los clientes de recomendar el servicio a terceras personas.
5. Expectativas. - Nivel de referencia que espera el consumidor del producto o servicio que adquiere, antes de efectuar la compra.

En la opinión de Lavado y Millán (1998) plantea las siguientes dimensiones agrupadas a la satisfacción del cliente:

1. Respuesta a necesidades y solicitudes particulares del cliente
2. Disponibilidad
3. Trato al cliente
4. Nivel de costes
5. Acciones/omisiones que benefician/perjudican patrimonialmente al cliente (pág. 66).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Calidad de servicio

Según, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), conceptualizan que la calidad de servicio es aquella “amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p.21)

Desde esta perspectiva Duque (2005) define que la calidad de servicio es aquella prestación del servicio que haya cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente (pág. 70).

Teniendo en cuenta Tschohl, enfatiza que la calidad de servicio es aquella orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no sólo a las que tratan personalmente con los clientes

o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma.” (p.14)

De acuerdo con Tigani (2006), sostiene que la calidad total del servicio es aquella situación mediante la cual una empresa brinda calidad y servicios con excelentes características a sus empleados, clientes y propietarios. Asimismo, adiciona a su definición “que todos los actos, características e información deben incrementar la capacidad de crear valor para el cliente”. (p.26)

2.3.2 Satisfacción del cliente

Según Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova (2011) conceptualiza que la satisfacción del cliente es aquella evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de cómo el servicio respondió a sus necesidades y expectativas. (p.44)

2.4 Definiciones de términos básicos

- **Calidad:** Es la capacidad o aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- **Cliente:** Son personas o grupos que reciben o se benefician de las salidas de nuestros procesos. Nuestros clientes pueden ser compañeros de trabajo o usuarios finales de productos y servicios de empresas.
- **Servicio:** Es cualquier beneficio o actividad que una parte puede ofrecer a otra.
- **Satisfacción:** Es aquella respuesta positiva, producto del encuentro entre el cliente con un servicio o un bien.
- **Autoridad Portuaria Nacional:** Según la Ley del Sistema Portuario Nacional la define como “organismo Público Descentralizado encargado del Sistema Portuario Nacional, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dependiente del ministro, con personería jurídica de

derecho público interno, patrimonio propio, y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica, y financiera.”

- Avituallamiento de naves: Según la Autoridad Portuaria Nacional mediante el Reglamento de los Servicios de Transporte Acuático y Conexos prestados en tráfico de bahía y áreas portuarias, lo define como “servicio por el cual se provee a una embarcación de víveres, combustible de uso doméstico, medicinas, agua y en general de productos y materiales necesarios para la operación de una embarcación.”
- Servicios portuarios: Son aquellas actividades de prestación que sean necesarias para la explotación de los puertos dirigidas a hacer posible la realización de las operaciones asociadas con el tráfico marítimo, en condiciones de seguridad, eficiencia, regularidad, continuidad y no discriminación. (p.84)
- Embarcación: Según la Real Academia Española (2021), define que es un vehículo capaz de navegar por el agua propulsado por remo, vela o motor.
- Muelle: Según la (Autoridad Marítima Portuaria de El Salvador, 2010), en su glosario de términos marítimos, lo define como “Parte de la infraestructura del puerto, destinada para la estadía de un buque y facilitar sus operaciones de carga y/o descarga.
- Bahía: Es aquella entrada natural de mar en la costa, de extensión considerable pero generalmente menos que la de un golfo.
- Licencia: Documento emitido por la Autoridad Portuaria Nacional que autoriza a la persona natural o jurídica, realice un Servicio portuario básico.
- Actividad de fiscalización: Según el artículo 239 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la define como aquel conjunto de actos y diligencias de investigación, supervisión, control o inspección sobre el cumplimiento de las obligaciones, prohibiciones y otras limitaciones exigibles a los administrados, derivados de una norma legal o reglamentaria.

- Sistema Portuario Nacional: Aquel conjunto de personas naturales o jurídicas, bienes, infraestructuras, puertos, terminales e instalaciones portuarias, sean estos públicos y/o privados situados en el territorio.
- Terminal Portuario: La Ley del Sistema Portuario Nacional lo define como unidades operativas de un puerto, habilitadas para proporcionar intercambio modal y servicios portuarios; incluye la infraestructura, las áreas de depósito transitorio y las vías internas de transporte.
- Nave: Aquella “construcción naval principal destinada a navegar, que cuenta con gobierno y propulsión propia.”
- Puerto: El Reglamento de la Ley N° 1147, define como área geográfica que, ocupando espacios terrestres y acuáticos situados en las riberas del mar, ríos y lagos navegables, reúne las condiciones físicas, naturales o artificiales, y de organización que permiten las operaciones de tráfico portuario y otras actividades acuáticas.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

General

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022

Específicas

- La fiabilidad influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- La seguridad influye significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.
- Los elementos tangibles influyen significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

3.1.1 Operacionalización de variable

Definición conceptual de variables

Variable 1: Calidad de servicio

La calidad del servicio es el cumplimiento de deseos o expectativas que tiene un usuario o cliente en relación con el servicio recibido.

Variable 2: Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es la apreciación que realiza el cliente respecto al servicio obtenido y que depende de cómo el servicio respondió a sus expectativas.

Operacionalización de variable

<u>Variable</u>	<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Técnicas e Instrumento</u>	<u>Items</u>	<u>Índice</u>	
Variable 1 Calidad del servicio	Fiabilidad	Cumplimiento del ofrecimiento				
	Capacidad de respuesta	Buen desempeño Información oportuna			Siempre (5)	
		Servicio rápido				
	Empatía	Predisposición a las necesidades				La mayoría de las veces sí (4)
		Atención adecuada				Algunas veces sí, algunas veces no (3)
	Seguridad	Comportamiento de confianza				La mayoría de las veces no (2)
Elementos tangibles		Conocimiento del proceso				
		Equipos adecuados	Encuesta-Cuestionario		Nunca (1)	
		Instalaciones adecuadas				
		Materiales del servicio en buen estado.				
Variable 2 Satisfacción del cliente	Calidad funcional percibida	Trato			Siempre (5)	
	Calidad técnica percibida	Resultados			La mayoría de las veces sí (4)	
		Precio				
	Valor percibido	Calidad	Encuesta-Cuestionario		Algunas veces sí, algunas veces no (3)	
	Confianza	Lealtad Compromiso				La mayoría de las veces no (2)
Expectativas	Experiencia Competidores				Nunca (1)	

Nota.- Dimensiones de la variable calidad de servicio según (Zeithaml Parasuraman y Berry, 1993)

Dimensiones de la variable satisfacción del cliente según (Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, 2011)

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 Diseño metodológico

La investigación es de tipo básico, ya que consiste en utilizar el concepto de las teorías mostradas en el marco teórico. Tal como Muntané (2010), describe que una investigación básica se identifica porque se fundamenta a un marco teórico y se permanece en él, cuyo objetivo es ampliar el conocimiento científico, pero sin discrepar de ningún aspecto práctico (p. 221).

El alcance de la investigación es explicativo ya que según Hernández S/F, indica que este tipo de estudios centra su interés en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p.95) De este modo, se cataloga como diseño no experimental donde no se manipula ninguna variable, de investigación transeccional o transversal, ya que se recolecta datos en un solo momento; para esta razón se propone un enfoque cuantitativo ya que el mismo autor menciona que para este enfoque se utiliza la recolección de datos con la finalidad de probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p.4)

4.2 Método de investigación

Se empleará el método deductivo que consiste en partir de lo general para llegar a lo particular Pacheco y Cruz (2006) (p.63)

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

Según (Tamayo, 2003) menciona que es la totalidad de un fenómeno de una investigación, la cual involucra la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que conforman dicho fenómeno que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica. (p.176) La población del estudio está formada por 21 clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.

4.3.2. Muestra

El mismo autor menciona que la muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. (p.176) Para determinar el tamaño de muestra se utilizó la siguiente fórmula

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Dónde:

N= tamaño de la población 21

Z= 1.64 es una constante usada para que la investigación tenga un nivel de seguridad o confianza del 90%

p =0.15 proporción de ejecutivos que consideran que existe una baja competitividad. Este valor fue determinado en consultas previas (piloto)

d = 0.10 es la precisión

Reemplazando en la fórmula tenemos

n = 20 clientes

4.4 Lugar de estudio

Puerto del Callao

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Para la técnica se utilizará la escala de Likert para medir los grados de las variables y el instrumento es el cuestionario para medir el nivel de los valores del 1 al 5; Siempre (5), La mayoría de las veces sí (4), Algunas veces sí, algunas veces no (3), La mayoría de las veces no (2), Nunca (1).

4.6 Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis y la recolección de datos y se aplicará el procesador Statistical Package Of Social Sciences (SPSS versión 24), versión en idioma español, para la tabulación de datos nos apoyaremos del programa Microsoft Excel 2016, con técnicas descriptivas e inferenciales para el estudio de la investigación. En este sentido se confeccionará una base de datos para visualizar la medida de tendencia central (media) y la medida de dispersión y para la prueba de hipótesis se aplicará el estadístico de Spearman.

4.7 Aspectos Éticos en Investigación

Toda la información plasmada en el presente estudio es verídica, basada en teorías o autores, asimismo me permito indicar que otro de los aspectos éticos a utilizar es la confidencialidad, ya que a los encuestados se les resaltó que los resultados de las encuestas serán tratados de forma confidencial y serán utilizados únicamente para realizar un trabajo de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Tabla 1

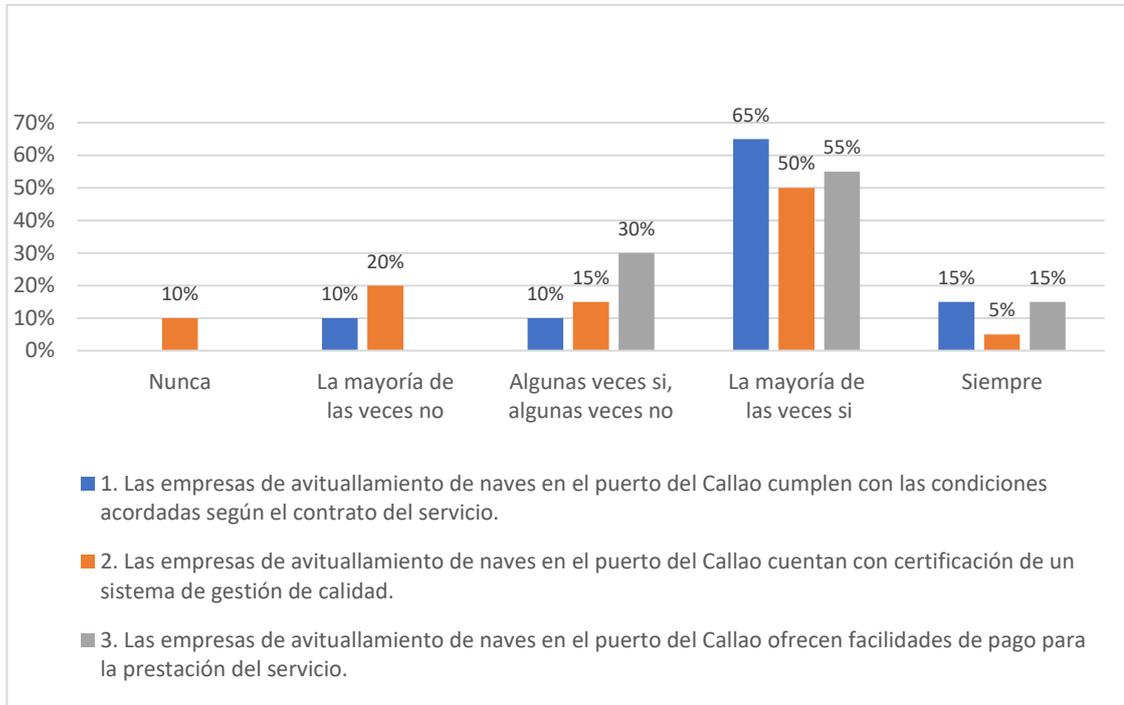
Variable Calidad de Servicio en La Dimensión Fiabilidad

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cumplen con las condiciones acordadas según el contrato del servicio.	0	0	2	10%	2	10%	13	65%	3	15%
2. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cuentan con certificación de un sistema de gestión de calidad.	2	10%	4	20%	3	15%	10	50%	1	5%
3. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao ofrecen facilidades de pago para la prestación del servicio.	0	0%	0	0%	6	30%	11	55%	3	15%
Promedio Total	1	3%	2	10%	4	18%	11	57%	2	12%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 1

Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Fiabilidad



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 1 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 57% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable calidad de servicio en la dimensión Fiabilidad la mayoría de las veces si cumple con los ítems, seguidos de un 18% algunas veces si o algunas veces no, 12% siempre, 10% la mayoría de las veces no y un 3% nunca, cumplen con los ítems respectivamente.

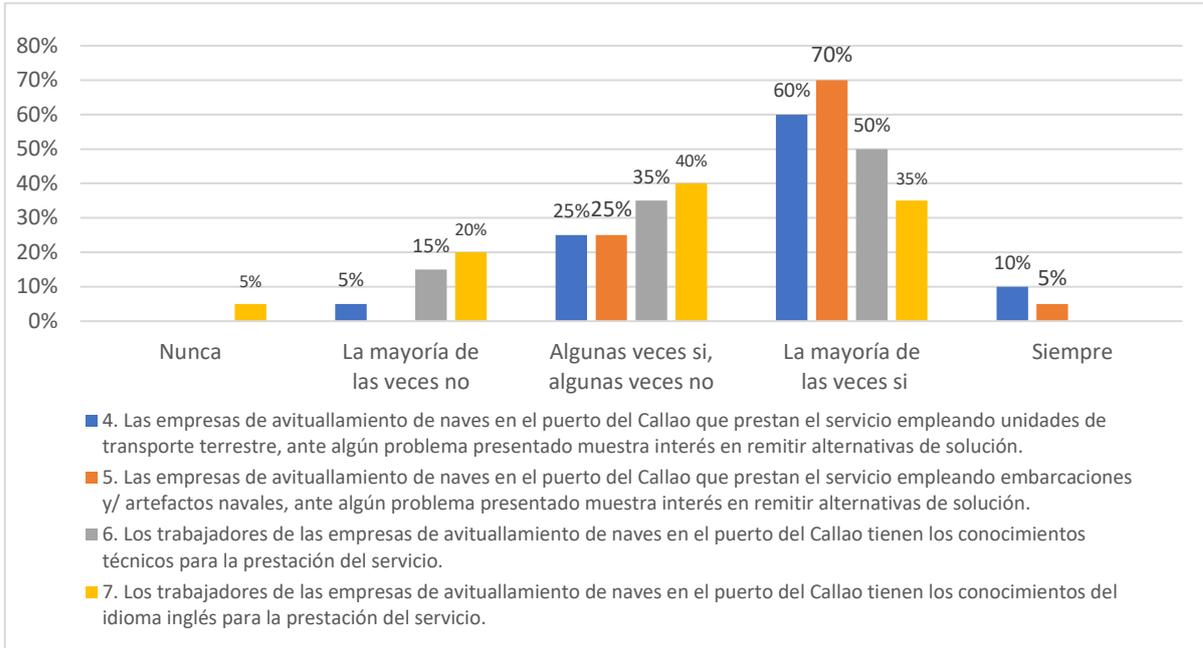
Tabla 2*Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Capacidad de Respuesta*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
	4. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que prestan el servicio empleando unidades de transporte terrestre, ante algún problema presentado muestra interés en remitir alternativas de solución.	0	0%	1	5%	5	25%	12	60%	2
5. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que prestan el servicio empleando embarcaciones y/o artefactos navales, ante algún problema presentado muestra interés en remitir alternativas de solución.	0	0%	0	0%	5	25%	14	70%	1	5%
6. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao tienen los conocimientos técnicos para la prestación del servicio.	0	0%	3	15%	7	35%	10	50%	0	0%
7. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao tienen los conocimientos del idioma inglés para la prestación del servicio.	1	5%	4	20%	8	40%	7	35%	0	0%
Promedio Total	0	1%	2	10%	6	31%	11	54%	1	4%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 2

Variable Calidad de Servicio en La Dimensión Capacidad de Respuesta



Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 2 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 54% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable calidad de servicio en la dimensión Capacidad de Respuesta la mayoría de las veces sí cumple con los ítems, seguidos de un 31% algunas veces sí o algunas veces no, 10% la mayoría de las veces no, 4% siempre y un 1% nunca, cumplen con los ítems respectivamente.

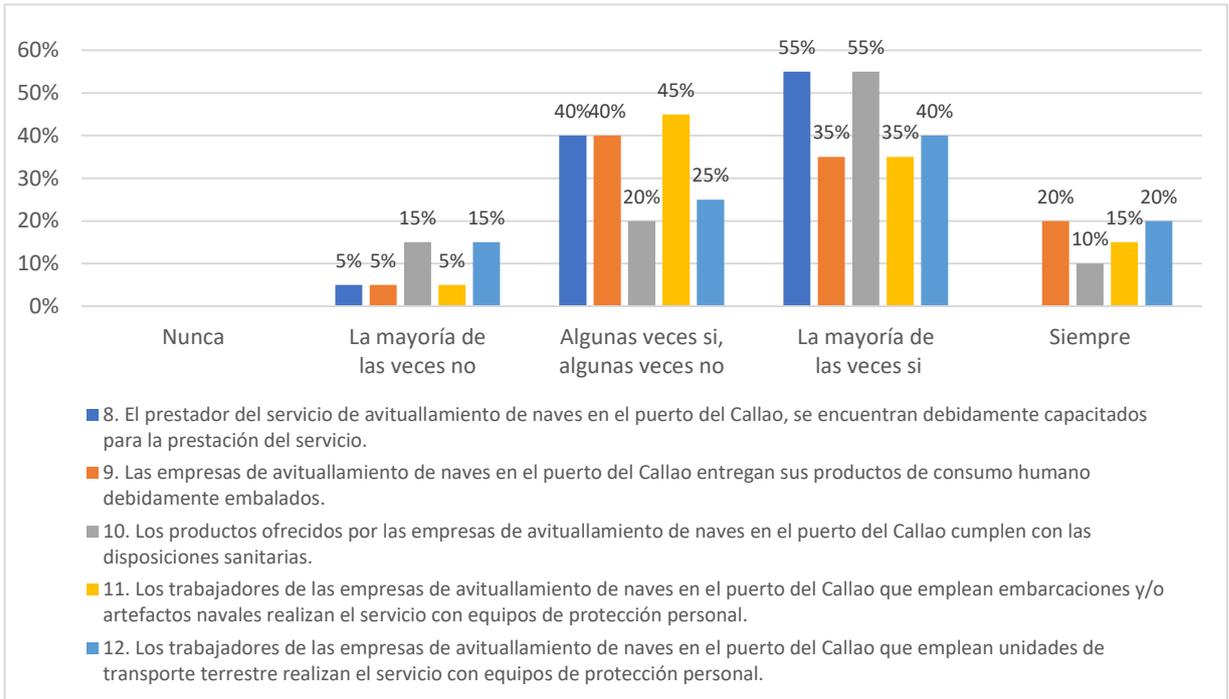
Tabla 3*Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Seguridad*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
8. El prestador del servicio de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, se encuentran debidamente capacitados para la prestación del servicio.	0	0%	1	5%	8	40%	11	55%	0	0%
9. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao entregan sus productos de consumo humano debidamente embalados.	0	0%	1	5%	8	40%	7	35%	4	20%
10. Los productos ofrecidos por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cumplen con las disposiciones sanitarias.	0	0%	3	15%	4	20%	11	55%	2	10%
11. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean embarcaciones y/o artefactos navales realizan el servicio con equipos de protección personal.	0	0%	1	5%	9	45%	7	35%	3	15%
12. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean unidades de transporte terrestre realizan el servicio con equipos de protección personal.	0	0%	3	15%	5	25%	8	40%	4	20%
Promedio Total	0	0%	2	9%	7	34%	9	44%	3	13%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 3

Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Seguridad



Fuente: Elaboración propia

Se observa en la tabla 3 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 44% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable calidad de servicio en la dimensión Seguridad la mayoría de las veces sí cumple con los ítems, seguidos de un 34% algunas veces sí o algunas veces no, 13% siempre, y un 9% la mayoría de las veces no, cumplen con los ítems respectivamente.

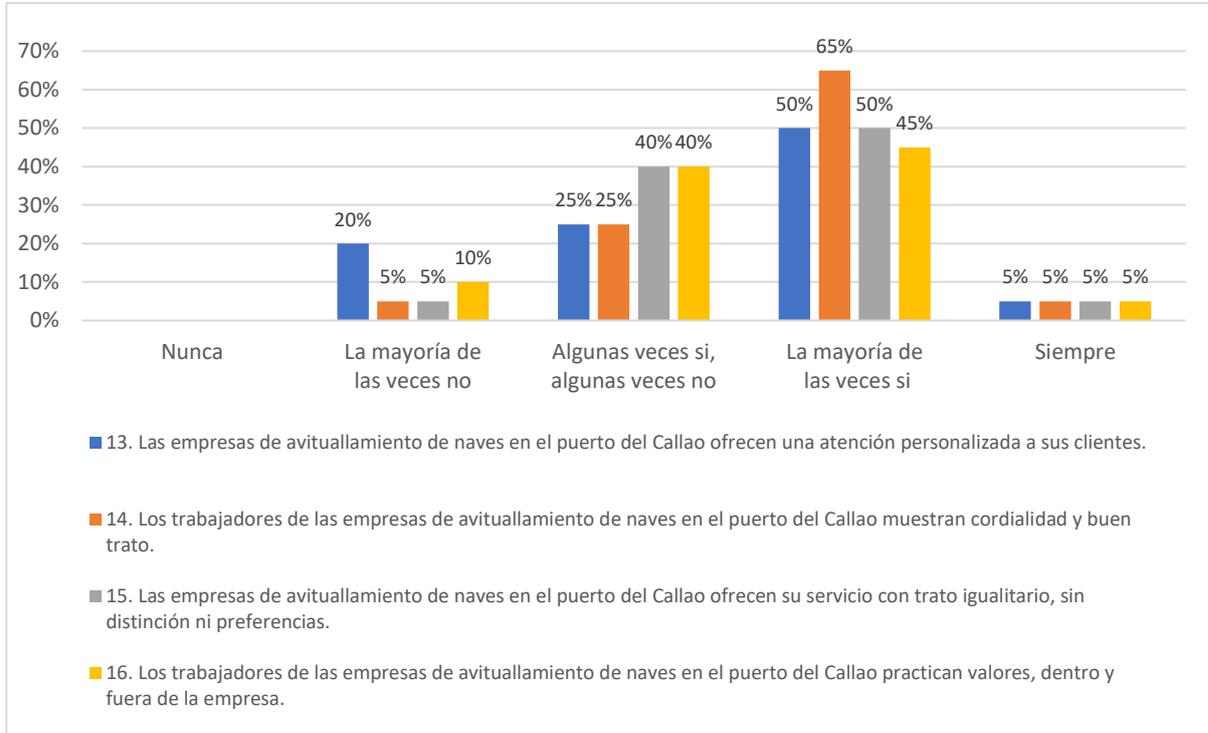
Tabla 4*Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Empatía*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
	13. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	0	0%	4	20%	5	25%	10	50%	1
14. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao muestran cordialidad y buen trato.	0	0%	1	5%	5	25%	13	65%	1	5%
15. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao ofrecen su servicio con trato igualitario, sin distinción ni preferencias.	0	0%	1	5%	8	40%	10	50%	1	5%
16. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao practican valores, dentro y fuera de la empresa.	0	0%	2	10%	8	40%	9	45%	1	5%
Promedio Total	0	0%	2	10%	7	33%	11	53%	1	5%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 4

Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Empatía



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 4 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 53% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable calidad de servicio en la dimensión Empatía la mayoría de las veces si cumple con los ítems, seguidos de un 33% algunas veces sí o algunas veces no, 10% la mayoría de veces no, y un 5% siempre, cumplen con los ítems respectivamente.

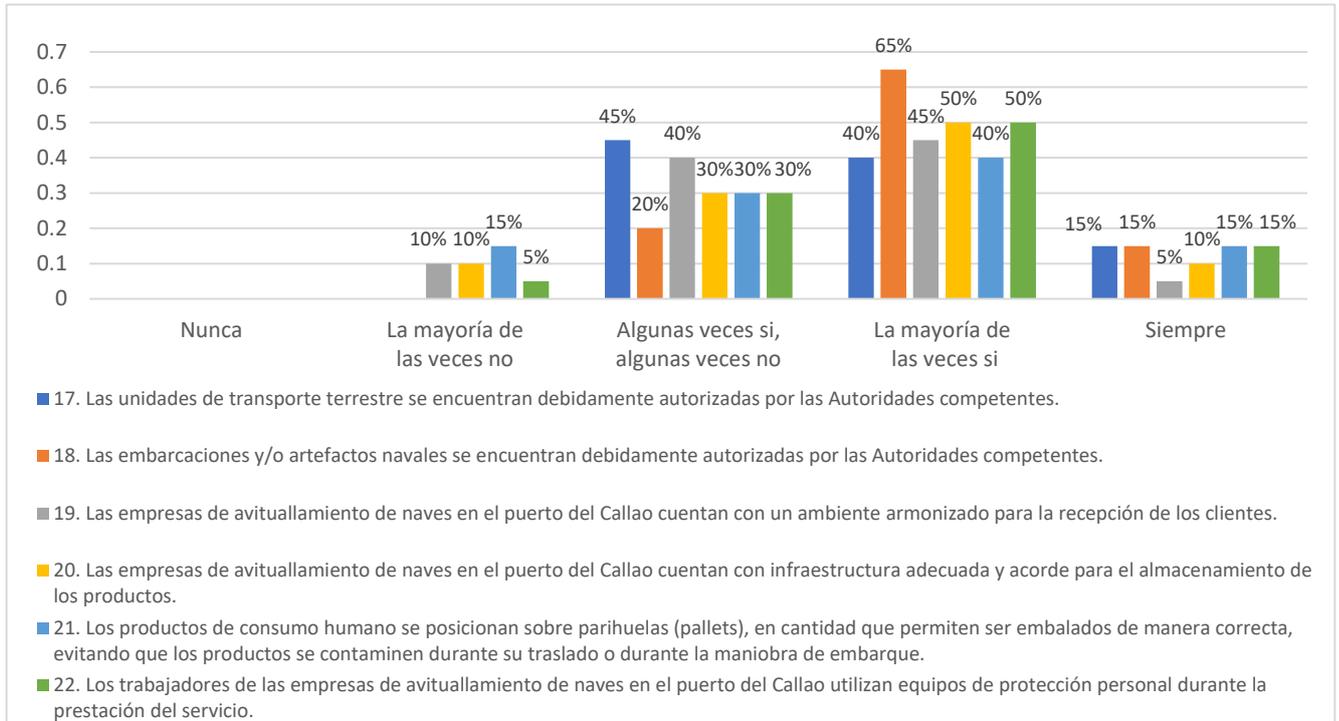
Tabla 5*Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Elementos Tangibles*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
17. Las unidades de transporte terrestre se encuentran debidamente autorizadas por las Autoridades competentes.	0	0%	0	%	9	45%	8	40%	3	15%
18. Las embarcaciones y/o artefactos navales se encuentran debidamente autorizadas por las Autoridades competentes.	0	0%	0	%	4	20%	13	65%	3	15%
19. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cuentan con un ambiente armonizado para la recepción de los clientes.	0	0%	2	10%	8	40%	9	45%	1	5%
20. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cuentan con infraestructura adecuada y acorde para el almacenamiento de los productos.	0	0%	2	10%	6	30%	10	50%	2	10%
21. Los productos de consumo humano se posicionan sobre parihuelas (pallets), en cantidad que permiten ser embalados de manera correcta, evitando que los productos se contaminen durante su traslado o durante la maniobra de embarque.	0	0%	3	15%	6	30%	8	40%	3	15%
22. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao utilizan equipos de protección personal durante la prestación del servicio.	0	0%	1	5%	6	30%	10	50%	3	15%
Promedio Total	0	0%	1	7%	7	33%	10	48%	3	13%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 5

Variable Calidad de Servicio en la Dimensión Elementos Tangibles



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 5 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 48% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable calidad de servicio en la dimensión Elementos Tangibles la mayoría de las veces si cumple con los ítems, seguidos de un 33% algunas veces si o algunas veces no, 13% siempre, y un 7% la mayoría de las veces no, cumplen con los ítems respectivamente.

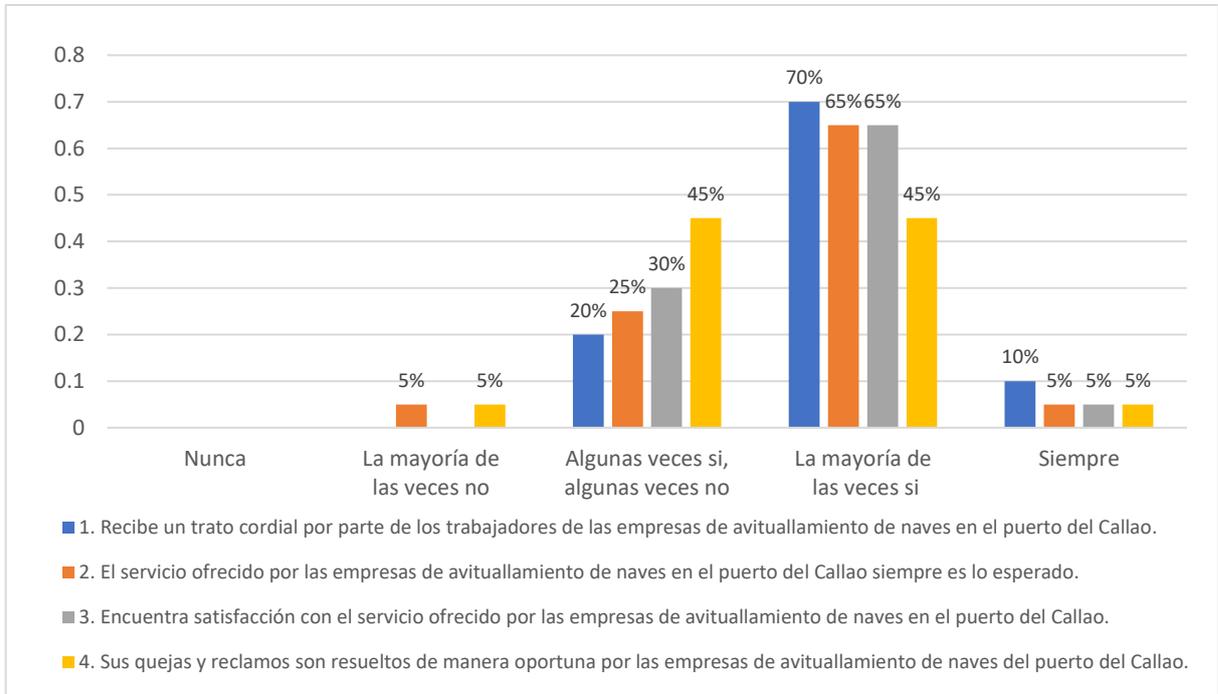
Tabla 6*Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Funcional Percibida*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
1. Recibe un trato cordial por parte de los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.	0	0%	0	0%	4	20%	14	70%	2	10%
2. El servicio ofrecido por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao siempre es lo esperado.	0	0%	1	5%	5	25%	13	65%	1	5%
3. Encuentra satisfacción con el servicio ofrecido por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.	0	0%	0	0%	6	30%	13	65%	1	5%
4. Sus quejas y reclamos son resueltos de manera oportuna por las empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao.	0	0%	1	5%	9	45%	9	45%	1	5%
Promedio Total	0	0%	1	3%	6	30%	12	61%	1	6%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Funcional Percibida



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 6 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 61% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable satisfacción del cliente en la dimensión Calidad Funcional Percibida la mayoría de las veces sí cumple con los ítems, seguidos de un 30% algunas veces sí o algunas veces no, 6% siempre, y un 3% la mayoría de las veces no, cumplen con los ítems respectivamente.

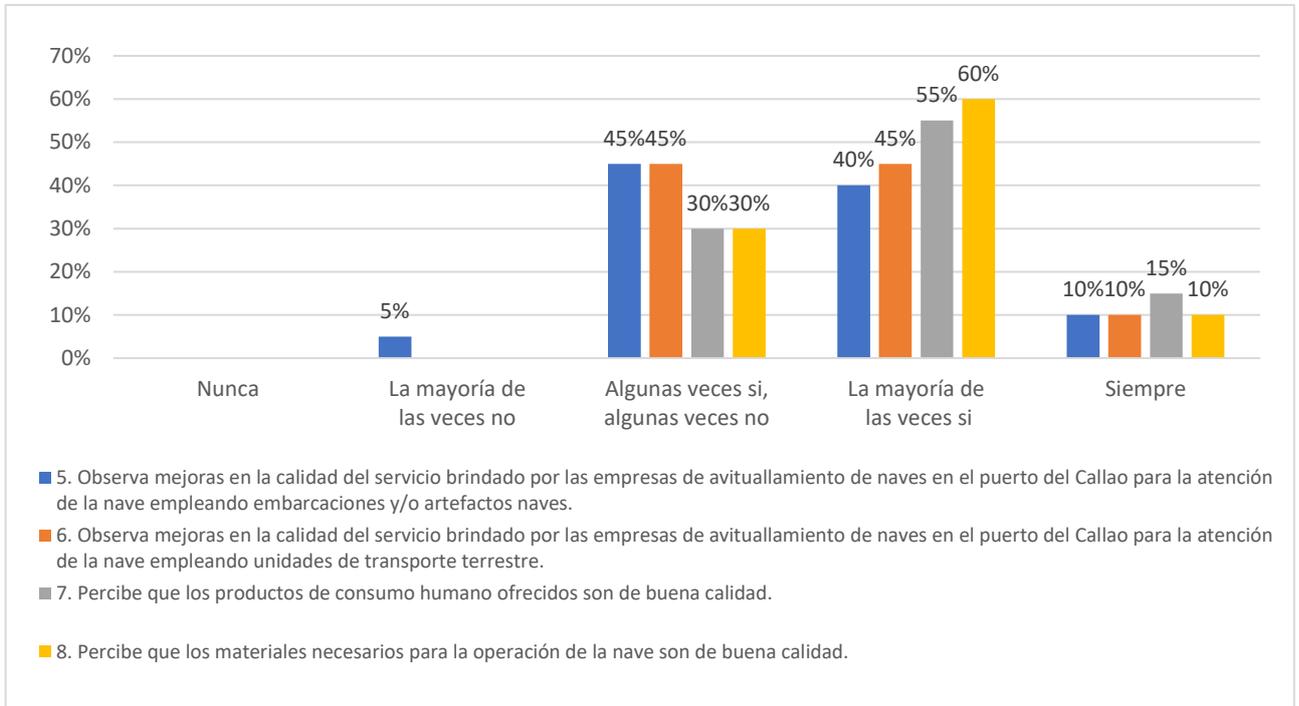
Tabla 7*Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Técnica Percibida*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
5. Observa mejoras en la calidad del servicio brindado por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao para la atención de la nave empleando embarcaciones y/o artefactos naves.	0	0%	1	5%	9	45%	8	40%	2	10%
6. Observa mejoras en la calidad del servicio brindado por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao para la atención de la nave empleando unidades de transporte terrestre.	0	0%	0	0%	9	45%	9	45%	2	10%
7. Percibe que los productos de consumo humano ofrecidos son de buena calidad.	0	0%	0	0%	6	30%	11	55%	3	15%
8. Percibe que los materiales necesarios para la operación de la nave son de buena calidad.	0	0%	0	0%	6	30%	12	60%	2	10%
Promedio Total	0	0%	0	1%	8	38%	10	50%	2	11%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 7

Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Calidad Técnica Percibida



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 7 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 50% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable satisfacción del cliente en la dimensión Calidad Técnica Percibida la mayoría de las veces si cumple con los ítems, seguidos de un 38% algunas veces sí o algunas veces no, 11% siempre, y un 1% la mayoría de las veces no, cumplen con los ítems respectivamente.

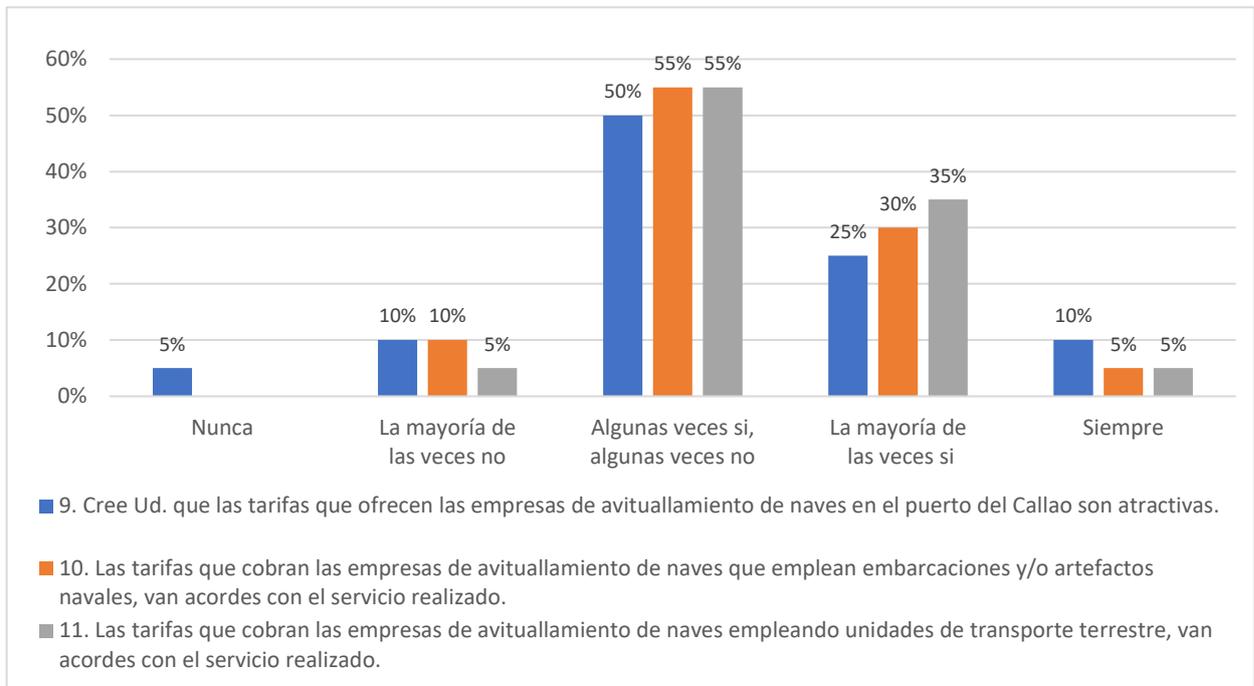
Tabla 8*Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Valor Percibido*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
9. Cree Ud. que las tarifas que ofrecen las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao son atractivas.	1	5%	2	10%	10	50%	5	25%	2	10%
10. Las tarifas que cobran las empresas de avituallamiento de naves que emplean embarcaciones y/o artefactos navales, van acordes con el servicio realizado.	0	0%	2	10%	11	55%	6	30%	1	5%
11. Las tarifas que cobran las empresas de avituallamiento de naves empleando unidades de transporte terrestre, van acordes con el servicio realizado.	0	0%	1	5%	11	55%	7	35%	1	5%
Promedio Total	0	2%	2	8%	11	53%	6	30%	1	7%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 8

Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Valor Percibido



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 8 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 53% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable satisfacción del cliente en la dimensión Valor Percibido algunas veces sí o algunas veces no cumple con los ítems, seguidos de un 30% la mayoría de las veces sí, 8% la mayoría de las veces no, 7% siempre y un 2% nunca, cumplen con los ítems respectivamente.

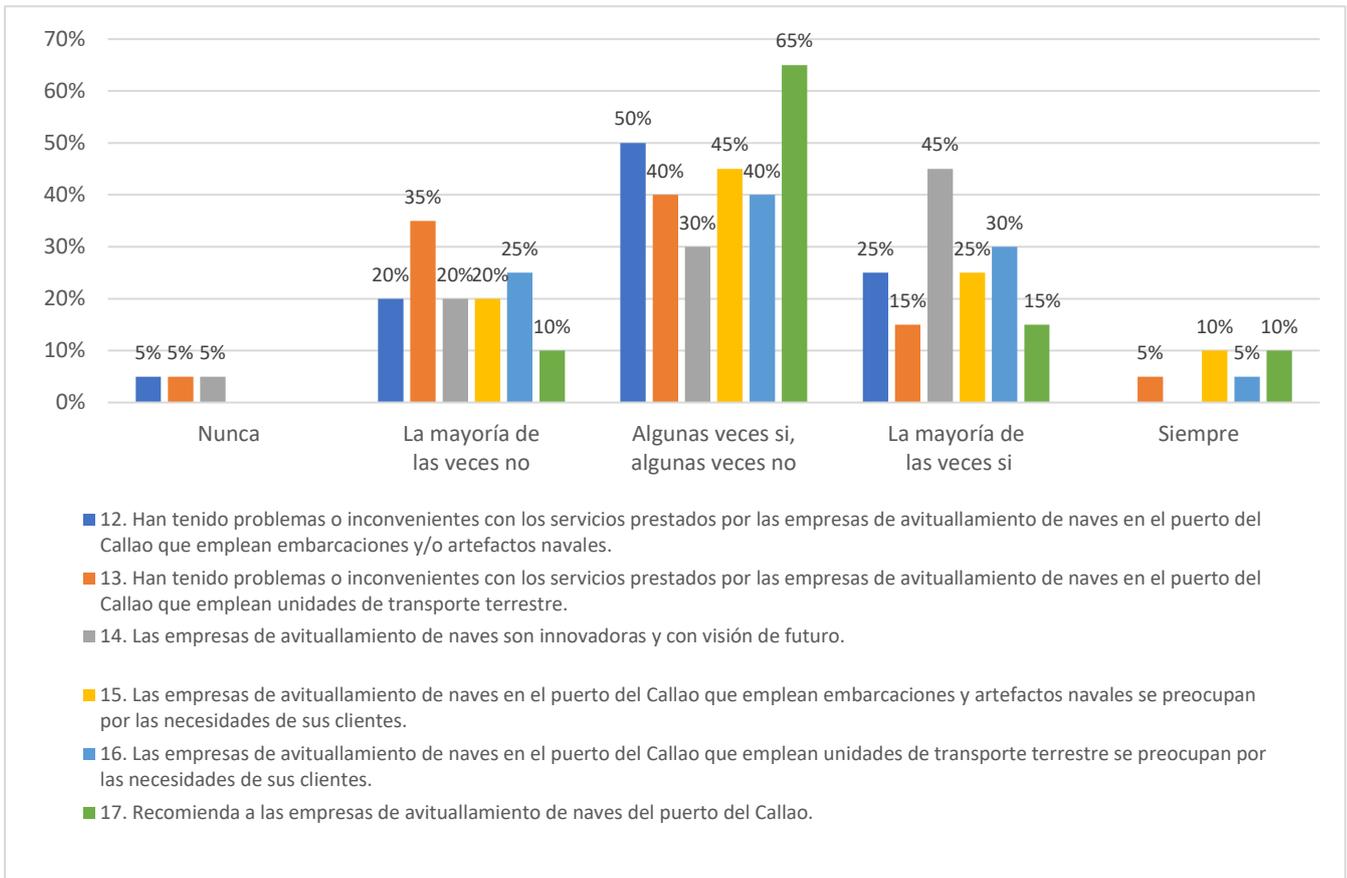
Tabla 9*Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Confianza*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
12. Han tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean embarcaciones y/o artefactos navales.	1	5%	4	20%	10	50%	5	25%	0	0%
13. Han tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean unidades de transporte terrestre.	1	5%	7	35%	8	40%	3	15%	1	5%
14. Las empresas de avituallamiento de naves son innovadoras y con visión de futuro.	1	5%	4	20%	6	30%	9	45%	0	0%
15. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean embarcaciones y artefactos navales se preocupan por las necesidades de sus clientes.	0	0%	4	20%	9	45%	5	25%	2	10%
16. Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean unidades de transporte terrestre se preocupan por las necesidades de sus clientes.	0	0%	5	25%	8	40%	6	30%	1	5%
17. Recomienda a las empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao.	0	0%	2	10%	13	65%	3	15%	2	10%
Promedio Total	1	3%	4	22%	9	45%	5	26%	2	5%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión Confianza



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 9 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 45% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable satisfacción del cliente en la dimensión Confianza algunas veces sí o algunas veces no cumple con los ítems, seguidos de un 26% la mayoría de las veces sí, 22% la mayoría de las veces no, 5% siempre y un 3% nunca, cumplen con los ítems respectivamente.

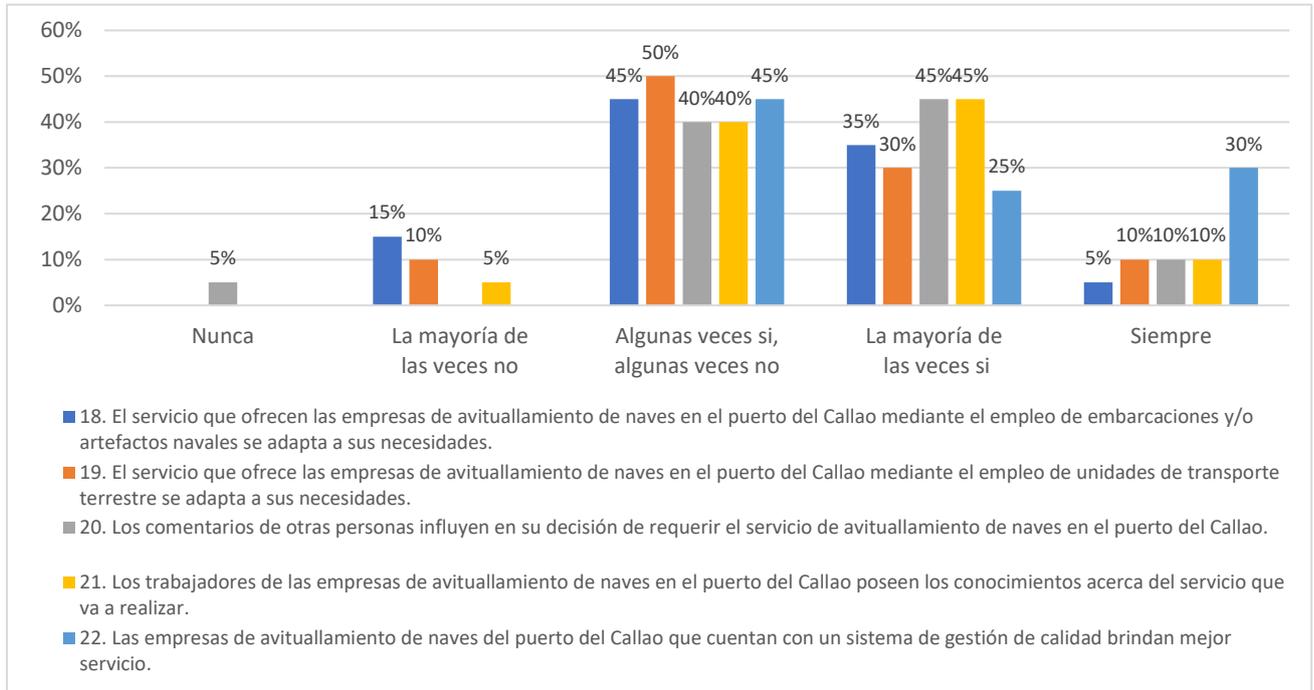
Tabla 10*Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión las Expectativas*

ITEM	Nunca		La mayoría de las veces no		Algunas veces sí, algunas veces no		La mayoría de las veces sí		Siempre	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
	18. El servicio que ofrecen las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao mediante el empleo de embarcaciones y/o artefactos navales se adapta a sus necesidades.	0	0%	3	15%	9	45%	7	35%	1
19. El servicio que ofrece las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao mediante el empleo de unidades de transporte terrestre se adapta a sus necesidades.	0	0%	2	10%	10	50%	6	30%	2	10%
20. Los comentarios de otras personas influyen en su decisión de requerir el servicio de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.	1	5%	0	0%	8	40%	9	45%	2	10%
21. Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao poseen los conocimientos acerca del servicio que va a realizar.	0	0%	1	5%	8	40%	9	45%	2	10%
22. Las empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao que cuentan con un sistema de gestión de calidad brindan mejor servicio.	0	0%	0	0%	9	45%	5	25%	6	30%
Promedio Total	0	1%	1	6%	9	44%	7	36%	3	13%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 10

Variable Satisfacción del Cliente en la Dimensión las Expectativas



Nota: Elaboración propia

Se observa en la tabla 10 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 44% del total de clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que conforman la muestra, quienes consideran que la variable satisfacción del cliente en la dimensión Las Expectativas algunas veces sí o algunas veces no cumple con los ítems, seguidos de un 36% la mayoría de las veces sí, 13% siempre, 6% la mayoría de las veces no y un 1% nunca, cumplen con los ítems respectivamente.

5.2. Resultados Inferenciales

Antes de efectuar el contraste de hipótesis, es indispensable realizar la prueba de normalidad. Como se trata de un grupo conformado menor a 50 casos utilizaremos la Prueba de Shapiro Wilk.

Tabla 11

Prueba de Normalidad de las Dimensiones de la Variable Calidad de Servicio

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Fiabilidad	.796	20	.001
Capacidad de Respuesta	.759	20	.000
Seguridad	.723	20	.000
Empatía	.767	20	.000
Elementos Tangibles	.771	20	.000

Nota: a. Corrección de la significación de Lilliefors

Tabla 12

Prueba de Normalidad de las Dimensiones de la Variable Satisfacción del Cliente

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad Funcional Percibida	.660	20	.000
Calidad Técnica Percibida	.798	20	.001
Valor Percibido	.863	20	.009
Confianza	.790	20	.001
Las Expectativas	.855	20	.006

Nota: a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa en la Tabla 11 y 12 que el nivel de significancia encontrados en cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio son menores a 0.05, indicando que los datos recogidos no presentan una distribución normal, por lo tanto, los estadísticos elegidos para aplicar en la comprobación de hipótesis son los no paramétricos, es por ello que utilizaremos la correlación de Spearman o también conocida como rho de Spearman es el análogo no paramétrico de la correlación de Pearson.

Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Tabla 13

Hipótesis General

Correlaciones			
		Satisfacción del Cliente	Calidad del Servicio
	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
Satisfacción del Cliente	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	20	20
Spearman	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
Calidad del Servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,759$ donde $p < 0,05$) entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del cliente las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Al

tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis general en el sentido siguiente: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

La fiabilidad influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Tabla 14

Hipótesis Específica 1

		Correlaciones		
		Satisfacción del Cliente	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,000
			N	20
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	20	

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,732$ donde $p < 0,05$) entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica en el sentido siguiente: La

fiabilidad influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Hipótesis específica 2

La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Tabla 15

Hipótesis Específica 2

		Correlaciones	
		Satisfacción del Cliente	Capacidad de Respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 20
	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,755** ,000 20

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,755$ donde $p < 0,05$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica en el sentido siguiente: La capacidad de respuesta influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Hipótesis específica 3

La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Tabla 16

Hipótesis Específica 3

		Correlaciones	
		Satisfacción del Cliente	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,625**
		Sig. (bilateral)	,003
	Empatía	N	20
		Coeficiente de correlación	,625**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	20

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,625$ donde $p < 0,05$) entre la empatía y la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica en el sentido siguiente: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Hipótesis específica 4

La seguridad influye significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Tabla 17

Hipótesis Específica 4

		Correlaciones	
		Satisfacción del Cliente	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,678** 20
	Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,678** ,001 20

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,678$ donde $p < 0,05$) entre la seguridad y la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica en el sentido siguiente: La seguridad influye significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Hipótesis específica 5

Los elementos tangibles influyen significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

Tabla 18

Hipótesis Específica 5

			Correlaciones	
			Satisfacción del Cliente	Elementos Tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
		Sig. (bilateral)	.	,004
	Elementos Tangibles	N	20	20
		Coeficiente de correlación	,616**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

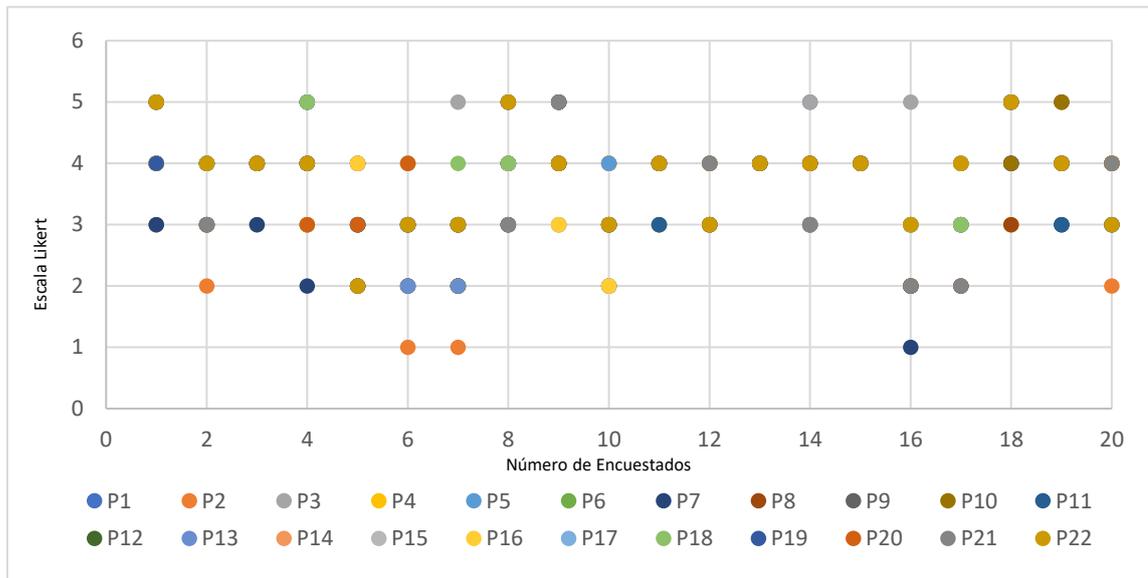
Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,616$ donde $p < 0,05$) entre los elementos Tangibles y la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica en el sentido siguiente: Los elementos tangibles influyen significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.

5.3. Resultados Estadísticos Adicionales

Gráficos de dispersión

Gráfico 11

Calidad del servicio



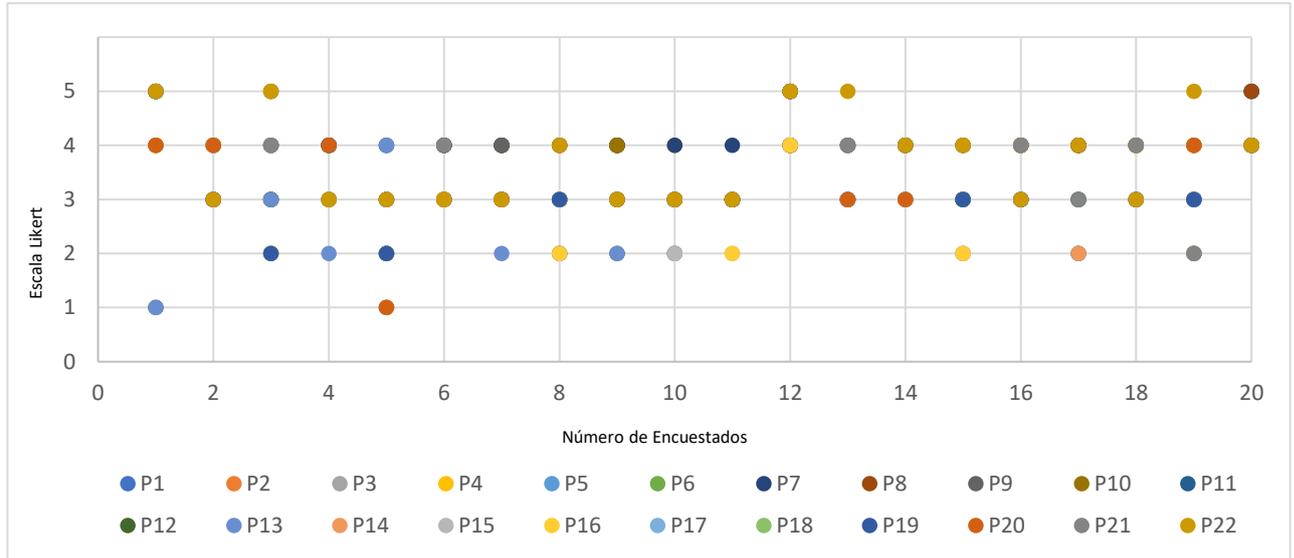
Nota: Elaboración propia

En el presente gráfico podemos observar la distribución de los encuestados por cada uno de los ítems pertenecientes a la variable calidad de servicio.

En la P22 (Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del callao utilizan equipos de protección personal durante la prestación del servicio), se puede observar mayor dispersión de los datos referente a las otras preguntas.

Gráfico 12

Satisfacción del cliente



Nota: Elaboración propia

Como se puede observar en el gráfico podemos observar la distribución de los encuestados por cada una de los ítems pertenecientes a la variable satisfacción del cliente.

En la P20 (Los comentarios de otras personas influyen en su decisión de requerir el servicio de avituallamiento de naves en el puerto del Callao), se puede observar mayor dispersión de los datos referente a las otras preguntas

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Del análisis descriptivo e inferencial, en cuanto a la hipótesis general: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, ya que los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reporta una relación positiva y significativa de ($r = 0,759$ donde $p < 0,05$) confirmando la relación mediante una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05), aceptándose la hipótesis general.

Respecto a la hipótesis específica 1: La fiabilidad influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,732$ donde $p < 0,05$) confirmando la relación mediante una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,005), aceptándose la hipótesis específica.

Respecto a la hipótesis específica 2: La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,755$ donde $p < 0,05$), confirmando la relación mediante una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica.

En cuanto a la hipótesis específica 3: La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,625$ donde $p < 0,05$), confirmando la relación mediante una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica.

Respecto a la hipótesis específica 4: La seguridad influye significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,678$ donde $p < 0,05$), confirmando la relación mediante una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica.

En cuando a la hipótesis específica 5: Los elementos tangibles influyen significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,616$ donde $p < 0,05$), confirmando la relación mediante una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se acepta la hipótesis específica.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

De acuerdo con los resultados para la hipótesis general son respaldadas por Rivera (2018), quien concluye que existe una relación altamente significativa mediante un Rho de Spearman de 0,783 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 entre las variables calidad de servicio y satisfacción en los clientes de la empresa Consorcio Fredy. También Guevara (2017), en su investigación concluye que, si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C., dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,859 a un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05. Asimismo, Sánchez (2019), concluye que se ha demostrado que existe influencia significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes con acuerdo comercial del depósito temporal aduanero de DP World Callao, 2018, con un coeficiente de correlación positiva media de 0,721 a un nivel de significancia del 99%. Y Gonzales y Huanca (2020), concluyen que la variable calidad de servicio está relacionada de manera positiva con la variable de satisfacción de los consumidores representado este resultado

como correlación positiva moderada, teniendo una relación de Rho Spearman de 0,504 con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes

Como autora de la presente investigación, asumo con responsabilidad la información plasmada en el presente informe. Asimismo, quiero indicar que las fuentes utilizadas para la obtención de la información se utilizaron con criterios de confidencialidad.

VII. CONCLUSIONES

En la presente tesis se evaluó la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. Se logró encontrar que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,759$ donde $p < de 0,05$) entre la variable calidad del servicio y la satisfacción del cliente, aceptándose la hipótesis general.

También se evaluó la influencia entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, mediante la cual se logró encontrar que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,732$ donde $p < de 0,05$) entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente, aceptándose la hipótesis específica 1.

Asimismo, se evaluó la influencia entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, mediante la cual se logró encontrar que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,755$ donde $p < de 0,05$) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, aceptándose la hipótesis específica 2.

A su vez, se evaluó la influencia entre la dimensión empatía con la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, mediante la cual se logró encontrar que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,625$ donde $p < de 0,05$) entre la empatía y la satisfacción del cliente, aceptándose la hipótesis específica 3.

También se evaluó la influencia entre la dimensión seguridad con la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, mediante la cual se logró encontrar que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,678$ donde $p < de 0,05$) entre la seguridad y la satisfacción del cliente, aceptándose la hipótesis específica 4.

Finalmente, se evaluó la influencia entre la dimensión elementos tangibles con la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022, mediante la cual se logró encontrar que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,616$ donde $p < 0,05$) entre los elementos Tangibles y la satisfacción del cliente, aceptándose la hipótesis específica 5.

VIII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar la calidad del servicio y lograr la satisfacción del cliente a través de la optimización de la norma que establece los requisitos mínimos para la obtención de la licencia de operaciones para prestar el servicio de avituallamiento de naves, así como incrementar las inspecciones a la prestación del servicio, por parte del personal de la Autoridad Portuaria Nacional
2. Mejorar la fiabilidad del servicio a través del cumplimiento de todas las condiciones acordadas según en el contrato del servicio, adquirir una certificación de calidad y ofrecer mayores facilidades de pago para la prestación del servicio.
3. Optimizar la capacidad de respuesta de los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, a través de un mejor trato e interés para emitir alternativas de solución al cliente, desarrollando un plan de capacitación de manera constante al personal de las empresas de avituallamiento de naves.
4. Mejorar la seguridad del servicio, a través de la entrega de productos de consumo humano debidamente embalados, cumpliendo con las disposiciones sanitarias, así como que los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao realicen el servicio con equipos de protección de personal.
5. Practicar la empatía, mostrando cordialidad y buen trato, ofreciendo un servicio sin distinción ni preferencias, practicando valores dentro y fuera de la empresa, ofreciendo un trato igualitario, sin distinción ni preferencias.
6. Contar con un ambiente armonizado para la recepción de los clientes, con una infraestructura adecuada y acorde para el almacenamiento de los productos, contar con embarcaciones y unidades de transporte en buen estado para el traslado de los productos a ofrecer.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Autoridad Portuaria Nacional, A. (01 de Marzo de 2003). *Ley del Sistema Portuario Nacional, Ley 27943*.
<https://www.gob.pe/institucion/apn/informes-publicaciones/2713324-ley-del-sistema-portuario-nacional>

Autoridad Portuaria Nacional, A. (12 de Abril de 2011). *Reglamento de recepción y despacho de naves*. <https://www.gob.pe/institucion/apn/informes-publicaciones/588198-reglamento-para-la-recepcion-y-despacho-de-naves-en-los-puertos-de-la-republica-del-peru>

Carmona y Millán, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. 4. Sevilla, España. Obtenido de [file:///D:/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754%20(1).pdf)

Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Tesis Doctoral, Universidad Pública en Castellón de la Plana, España., Castellon de la Plana. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>

De Pedro, P. (2013). *La calidad de servivio bancario: una escala de medición*. Universidad Nacional del Sur-Argentina. Obtenido de <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/2354>

Denove y Power, C. y. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Portafolio.

Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. 15. Bogotá, Colombia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

- Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar. Arequipa 2018*. Tesis, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Arequipa. Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Gonzalez, G. R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo - 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Pimentel. Obtenida de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4485>
- Gutierrez, P. H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: Mc Graw Hill.
- López, G. R. (2005). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942412006>
- Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, A. y. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Ministerio de Justicia. (2021). Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Retrieved 15 de Noviembre de 2021, from <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2040151/TUO%2027444-PROCED%20ADMINISTRA-21%20jul%202021.pdf.pdf>
- Muntané, R. (JUNIO de 2010). *Introducción a la investigación básica*. Córdoba, España.
- Pacheco, E. A., & Cruz Estrada, M. (2006). *Metodología Crítica de la Investigación*. México: Compañía Editorial Continental.
- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). *Introducción a la Ingeniería de la Calidad*. Hecjo el depósito que marca la Ley 11.723.

- Ramirez, T. S. (2017). *Propuesta de modificación de la normativa del servicio portuario básico de avituallamiento de naves para mejorar la supervisión en las instalaciones portuarias de uso público y bahía del Puerto del Callao*. Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTPD_6ab78a6bcc789f29a90449405aaf41a0
- Rivera, G. J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio fredy*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del Perú, Lima, Lima. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2C%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, R. S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil., Guayaquil, Ecuador. Obtenida de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Sánchez Valenzuela, L. E. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes con acuerdo comercial de DP World Callao, 2018*. Tesis posgrado, Universal Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2817/SANCHEZ%20VALENZUELA%20LUIGHI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santamaría Castellanos, O. L. (2016). *Análisis de la calidad del servicio posventa y la satisfacción de clientes de los concesionarios de la industria automotriz en Colombia*. Tesis de Maestría, Universidad nacional de Colombia, Bogotá. obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59799>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA S.A. DE C.V.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1° Edición ed.).

- Torres Martínez, D. C. (2018). *El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante del kioskito, Tejupilco, Mexico (2016)*. Tesis pregrado, Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95292/Tesis%20Dulce%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tschohl, J. (2008). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Guatemala. Obtenido de www.servicequality.net
- Vizcaíno y Sepúlveda, A. e. (2018). *Servicio al cliente e integración del Marketing MIX de servicios*. México.
- Zeithaml Parasuraman y Berry, V. A. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Diaz de Santos, S.A.

X. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA																																							
TÍTULO:																																							
LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022.																																							
AUTOR: VILELA REQUENA ZORAIDA JACKELINE																																							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																																				
<p>Problema principal:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022? 3. ¿Cuál es el nivel de empatía en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022? 4. ¿Cuál es el nivel de seguridad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022? 5. ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Demostrar el nivel de fiabilidad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 2. Demostrar el nivel de capacidad de respuesta en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 3. Demostrar el nivel de empatía en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 4. Demostrar el nivel de seguridad en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 5. Demostrar el nivel de los elementos tangibles en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La fiabilidad influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 2. La capacidad de respuesta influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 3. La empatía influye significativamente en la satisfacción de los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 4. La seguridad influye significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 5. Los elementos tangibles influyen significativamente en los clientes de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, año 2022. 	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento del ofrecimiento</td> <td>(3)</td> <td>Siempre (5)</td> </tr> <tr> <td>Buen desempeño</td> <td></td> <td>La mayoría de las veces si (4)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacidad de respuesta.</td> <td>Información oportuna</td> <td rowspan="2">(4)</td> <td rowspan="2">Algunas veces sí, algunas veces no (3)</td> </tr> <tr> <td>Servicio rápido</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>Predisposición a las necesidades</td> <td rowspan="2">(4)</td> <td rowspan="2">La mayoría de las veces no (2)</td> </tr> <tr> <td>Atención adecuada</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>Comportamiento de confianza</td> <td rowspan="2">(5)</td> <td rowspan="2">Nunca (1)</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento del proceso</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Elementos tangibles</td> <td>Equipos adecuados</td> <td rowspan="2">(6)</td> <td rowspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Instalaciones adecuadas</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Materiales del servicio en buen estado.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Fiabilidad	Cumplimiento del ofrecimiento	(3)	Siempre (5)	Buen desempeño		La mayoría de las veces si (4)	Capacidad de respuesta.	Información oportuna	(4)	Algunas veces sí, algunas veces no (3)	Servicio rápido	Empatía	Predisposición a las necesidades	(4)	La mayoría de las veces no (2)	Atención adecuada	Seguridad	Comportamiento de confianza	(5)	Nunca (1)	Conocimiento del proceso	Elementos tangibles	Equipos adecuados	(6)		Instalaciones adecuadas		Materiales del servicio en buen estado.		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																																				
Fiabilidad	Cumplimiento del ofrecimiento	(3)	Siempre (5)																																				
	Buen desempeño		La mayoría de las veces si (4)																																				
Capacidad de respuesta.	Información oportuna	(4)	Algunas veces sí, algunas veces no (3)																																				
	Servicio rápido																																						
Empatía	Predisposición a las necesidades	(4)	La mayoría de las veces no (2)																																				
	Atención adecuada																																						
Seguridad	Comportamiento de confianza	(5)	Nunca (1)																																				
	Conocimiento del proceso																																						
Elementos tangibles	Equipos adecuados	(6)																																					
	Instalaciones adecuadas																																						
	Materiales del servicio en buen estado.																																						

			Variable 2: Satisfacción del Cliente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Calidad funcional percibida	Trato	(4)	Siempre (5)
			Calidad técnica percibida	Resultados	(4)	La mayoría de las veces sí (4)
			Valor percibido	Precio Calidad	(3)	Algunas veces sí, algunas veces no (3)
			Confianza	Lealtad Compromiso	(6)	La mayoría de las veces no (2)
Expectativas	Experiencia Competidores	(5)	Nunca (1)			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA	ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO			
TIPO: Básico-Explicativo DISEÑO: No experimental de corte transeccional o transversal MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: cuantitativo.	POBLACIÓN: 21 Clientes TAMAÑO DE MUESTRA: 20 Clientes	INSTRUMENTO: Encuesta-Cuestionario	Se utilizará el soporte estadístico SPSS-25, con la finalidad de hacer estimaciones, para medir la relación de las variables se utilizará la correlación de Spearman y para medir el nivel de las variables se realizará a través del cuestionario estructurado con escalas Likert.			

Anexo 2: Carta Aval



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO

VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL

CARTA AVAL

Yo, VICTOR DENIS CORALES SILVA

Identificado con DNI No 32970441

REPRESENTANTE DE LA INSTITUCION		
Autoridad Portuaria Nacional	Teléfono fijo: <u>043-320142</u>	Teléfono celular: <u>985791322</u>

Ofrezco mi apoyo en condición de:

Apoyo General (x)	Benefactor material ()	Benefactor inmaterial ()
-------------------	-------------------------	---------------------------

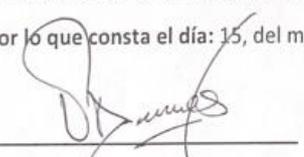
Al desarrollo de la Investigación Titulada:

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022.

Que tiene como responsable al Investigador:

ZORAIDA JACKELINE VILELA REQUENA

Por lo que consta el día: 15, del mes de julio del año 2022.


VICTOR DENIS CORALES SILVA

DNI N°: 32970441

Anexo 3: Instrumentos de validación

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Rosario Garcia Luis Alberto	Asesor APN	Cuestionarios de encuesta	Zoraida Jackeline Vifela Requena
Título del Estudio: "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje, según Intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%					REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%					EXCELENTE 81-100%					SUB TOTAL
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100						
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X		90					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X		90				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																				X		90				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					X	95				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																					X	95				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VO o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			X			85				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnico-científicos																				X		85				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X		85				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	95				
PROMEDIO																						90%					

OPINIÓN DE
APLICABILIDAD

Procede su aplicación	✓
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

27/09/22	09447402		
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
Albornoz Jorge y Celso Alejandro	Jefe de Oficinas Desconcentradas de la APN	Cuestionarios de encuesta	Zoraida Jackeline Vilela Requena
Título del Estudio: "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022"			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	91
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																				X	91
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	96
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																				X	96
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinadas sujetos y contexto																				X	96
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	96
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	96
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	96
PROMEDIO																				97.9%		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD	Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	<input type="checkbox"/>
	No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>

27/09/2022	06711858		
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor (es) del Instrumento
CHIROQUE ZAVALA ELVER ALEXIS	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ	Cuestionarios de encuesta	Zoraida Jackeline Vilela Requena
Título del Estudio: "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LAS EMPRESAS DE AVITUALLAMIENTO DE NAVES EN EL PUERTO DEL CALLAO, AÑO 2022"			

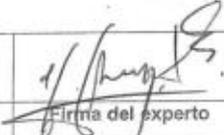
ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque X en el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%		REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL		
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90		91-95	96-100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	95	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																				X	97
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																				X	96
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																				X	92
5. SURCIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones en cantidad y calidad)																				X	97
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																				X	97
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	97
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																				X	92
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	97
PROMEDIO																						96

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación	Si
Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
No procede su aplicación	

Callao, 28 setiembre del 2022	41552295		948 438 569
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario es con fines netamente académicos y contiene una serie de frases relativamente cortas que permiten hacer una descripción de cómo percibe la calidad de servicio. Su respuesta será tratada de forma confidencial y será realizada únicamente para realizar un trabajo de investigación. Para ello deberá responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo a cómo piensa o actúe.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente:

Siempre (5) La mayoría de las veces si (4) Algunas veces si, algunas veces no (3) La mayoría de las veces no (2) Nunca (1)

N°	Preguntas	Puntaje				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	Fiabilidad					
1.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cumplen con las condiciones acordadas según el contrato del servicio.					
2.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cuentan con certificación de un sistema de gestión de calidad.					
3.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao ofrecen facilidades de pago para la prestación del servicio.					
	Capacidad de respuesta					
4.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que prestan el servicio empleando unidades de transporte terrestre, ante algún problema presentado muestra interés en remitir alternativas de solución.					
5.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que prestan el servicio empleando embarcaciones y/ artefactos navales, ante algún problema presentado muestra interés en remitir alternativas de solución.					
6.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao tienen los conocimientos técnicos para la prestación del servicio.					
7.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao tienen los conocimientos del idioma inglés para la prestación del servicio.					
	Seguridad					
8.	El prestador del servicio de avituallamiento de naves en el puerto del Callao, se encuentran debidamente capacitados para la prestación del servicio.					

9.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao entregan sus productos de consumo humano debidamente embalados.					
10.	Los productos ofrecidos por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cumplen con las disposiciones sanitarias.					
11.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean embarcaciones y/o artefactos navales realizan el servicio con equipos de protección personal.					
12.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean unidades de transporte terrestre realizan el servicio con equipos de protección personal.					
	Empatía					
13.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
14.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao muestran cordialidad y buen trato.					
15.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao ofrecen su servicio con trato igualitario, sin distinción ni preferencias.					
16.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao practican valores, dentro y fuera de la empresa.					
	Elementos tangibles					
17.	Las unidades de transporte terrestre se encuentran debidamente autorizadas por las Autoridades competentes.					
18.	Las embarcaciones y/o artefactos navales se encuentran debidamente autorizadas por las Autoridades competentes.					
19.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cuentan con un ambiente armonizado para la recepción de los clientes.					
20.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao cuentan con infraestructura adecuada y acorde para el almacenamiento de los productos.					
21.	Los productos de consumo humano se posicionan sobre parihuelas (pallets), en cantidad que permiten ser embalados de manera correcta, evitando que los productos se contaminen durante su traslado o durante la maniobra de embarque.					
22.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao utilizan equipos de protección personal durante la prestación del servicio.					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El presente cuestionario es con fines netamente académicos y contiene una serie de frases relativamente cortas que permiten hacer una descripción de cómo percibe la calidad de servicio. Su respuesta será tratada de forma confidencial y será realizada únicamente para realizar un trabajo de investigación. Para ello deberá responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo con cómo piensa o actúe.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente:

Siempre (5) La mayoría de las veces si (4) Algunas veces si, algunas veces no (3) La mayoría de las veces no (2) Nunca (1)

N°	Preguntas	Puntaje				
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	Calidad funcional percibida					
1.	Recibe un trato cordial por parte de los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.					
2.	El servicio ofrecido por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao siempre es lo esperado.					
3.	Encuentra satisfacción con el servicio ofrecido por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.					
4.	Sus quejas y reclamos son resueltos de manera oportuna por las empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao.					
	Calidad técnica percibida					
5.	Observa mejoras en la calidad del servicio brindado por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao para la atención de la nave empleando embarcaciones y/o artefactos naves.					
6.	Observa mejoras en la calidad del servicio brindado por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao para la atención de la nave empleando unidades de transporte terrestre.					
7.	Percibe que los productos de consumo humano ofrecidos son de buena calidad.					
8.	Percibe que los materiales necesarios para la operación de la nave son de buena calidad.					
	Valor percibido					
9.	Cree Ud. que las tarifas que ofrecen las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao son atractivas.					
10.	Las tarifas que cobran las empresas de avituallamiento de naves que emplean embarcaciones y/o artefactos navales, van acordes con el servicio realizado.					

11.	Las tarifas que cobran las empresas de avituallamiento de naves empleando unidades de transporte terrestre, van acordes con el servicio realizado.					
	Confianza					
12.	Han tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean embarcaciones y/o artefactos navales.					
13.	Han tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean unidades de transporte terrestre.					
14.	Las empresas de avituallamiento de naves son innovadoras y con visión de futuro.					
15.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean embarcaciones y artefactos navales se preocupan por las necesidades de sus clientes.					
16.	Las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao que emplean unidades de transporte terrestre se preocupan por las necesidades de sus clientes.					
17.	Recomienda a las empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao.					
	Las expectativas					
18.	El servicio que ofrecen las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao mediante el empleo de embarcaciones y/o artefactos navales se adapta a sus necesidades.					
19.	El servicio que ofrece las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao mediante el empleo de unidades de transporte terrestre se adapta a sus necesidades.					
20.	Los comentarios de otras personas influyen en su decisión de requerir el servicio de avituallamiento de naves en el puerto del Callao.					
21.	Los trabajadores de las empresas de avituallamiento de naves en el puerto del Callao poseen los conocimientos acerca del servicio que va a realizar.					
22.	Las empresas de avituallamiento de naves del puerto del Callao que cuentan con un sistema de gestión de calidad brindan mejor servicio.					

SATISFACCION DEL CLIENTE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	Recibe un trato...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	El servicio ofrec...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	Encuentra satis...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	Sus quejas y re...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	Observa mejora...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	Observa mejora...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	Percibe que los...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	Percibe que los...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	Cree Ud. que la...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	Las tarifas que ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	Las tarifas que ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	Han tenido prob...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	Han tenido prob...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	Las empresas ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	Las empresas ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Númérico	8	0	Las empresas ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Númérico	8	0	Recomienda a l...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	P18	Númérico	8	0	El servicio que ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	P19	Númérico	8	0	El servicio que ...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	P20	Númérico	8	0	Los comentario...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	P21	Númérico	8	0	Los trabajado...	(1, Nunca)...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	P22	Númérico	8	0	Las empresas	(1, Nunca)	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

SATISFACCION DEL CLIENTE.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 27 de 27 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	Siempre	La mayoría...	Siempre	La mayoría...	Siempre	Nunca	Nunca	La mayoría...						
2	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...				
3	Siempre	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...
4	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...				
5	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Nunca
6	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...					
7	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...							
8	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...							
9	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...					
10	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...
11	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...										
12	La mayoría...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	La mayoría...	La mayoría...	Siempre	La mayoría...					
13	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...				
14	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...				
15	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...							
16	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...
17	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...						
18	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...				
19	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	La mayoría...	La mayoría...	Algunas ve...	La mayoría...	Algunas ve...	Algunas ve...
20	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	La mayoría...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	La mayoría...					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo