

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Administración



ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO LOGÍSTICO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA IMPORTADORA DE LUMINARIAS

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Roberto André Cuya Ramírez

Código 20140382

Álvaro Ricardo García Cervantes

Código 20151907

Asesor Noe Bilibio

Lima – Perú

Agosto del

2023

**ANALYSIS OF THE LOGISTICS SERVICE
QUALITY AND ITS RELATIONSHIP
WITH CUSTOMER SATISFACTION IN A
LIGHTING IMPORT COMPANY IN PERU**

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo comprender la relación de la calidad del servicio logístico con la satisfacción de los clientes en una empresa de importación y comercialización de luminarias LED para cumplir con la meta de aumentar las ventas mediante una mayor cobertura en Lima y provincias. En primer lugar, con el fin de conocer a profundidad el sector, se realizó un análisis de inteligencia comercial de importaciones. En segundo lugar, se definieron las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para la variable de calidad del servicio logístico; mientras que valor percibido y valor esperado para la satisfacción del cliente. En tercer lugar, la metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y de diseño no experimental; para la recolección de datos se realizaron cuestionarios del modelo SERVQUAL a los clientes de la empresa. En cuarto lugar, los hallazgos de la investigación se determinaron por un trabajo a fondo de análisis cuantitativo de los cuestionarios, concluyendo que la calidad del servicio logístico es un factor clave para lograr la satisfacción de los clientes. Por otro lado, según los comentarios recibidos se identificaron dificultades en la cadena de suministros que afectan directamente en la satisfacción de los clientes.

Línea de investigación: 5200 - 32.a2

Palabras clave: Cadena de suministro, calidad del servicio logístico, satisfacción del cliente, valor percibido, valor esperado.

análisis de la calidad del servicio

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
7	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
9	qdoc.tips Fuente de Internet	<1%

10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.iit.upcomillas.es Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
17	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
19	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to University of Wales central institutions Trabajo del estudiante	<1 %

21	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
22	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.icesi.edu.co Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	revistas.intec.edu.do Fuente de Internet	<1 %
28	vsip.info Fuente de Internet	<1 %
29	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
30	Submitted to Universidad del Valle Trabajo del estudiante	<1 %
31	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	Submitted to Universidad de San Buenaventura	<1 %

33	Liliana Ruth Huamán Rondón. "Auditoría interna como gestor de optimización en los servicios públicos: Seguro Social de Salud del Perú", Quipukamayoc, 2020 Publicación	<1 %
34	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
35	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	bibdigital.epn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	cubicerp.com Fuente de Internet	<1 %
38	ibaguecomovamos.org Fuente de Internet	<1 %
39	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	pdfcoffee.com Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to 88061 Trabajo del estudiante	<1 %

Submitted to Universidad de Huanuco

43

Trabajo del estudiante

<1 %

44

gestion.pe

Fuente de Internet

<1 %

45

idus.us.es

Fuente de Internet

<1 %

46

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

50

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

51

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

52

repositorio.upp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

53

intra.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

54

repositorio.unesum.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

55	repositoriotec.tec.ac.cr Fuente de Internet	<1 %
56	epage.pub Fuente de Internet	<1 %
57	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
59	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	<1 %
60	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
61	Submitted to Universidad Católica San Pablo Trabajo del estudiante	<1 %
62	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
63	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
64	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
65	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
66	www4.congreso.gob.pe	

<1 %

67

Mercè Bernardo, Luis Araya-Castillo, Francisco Ganga-Contreras, Walter Sáez. "Propuesta de Modelo de Satisfacción e Intención de Comportamiento en Educación Superior a Distancia", *Fronteiras: Journal of Social, Technological and Environmental Science*, 2021

Publicación

<1 %

68

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

69

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

70

theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

71

ticomperu.com

Fuente de Internet

<1 %

72

Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac

Trabajo del estudiante

<1 %

73

bdigital.unal.edu.co

Fuente de Internet

<1 %

74

repositorio.uasf.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo