



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS COLABORADORES A LOS
CLIENTES DE LA EMPRESA LIKAPRINT S.A.C. EN JESÚS MARÍA,
2015.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

AUTOR:
QUIROZ SAAVEDRA, GABRIELA

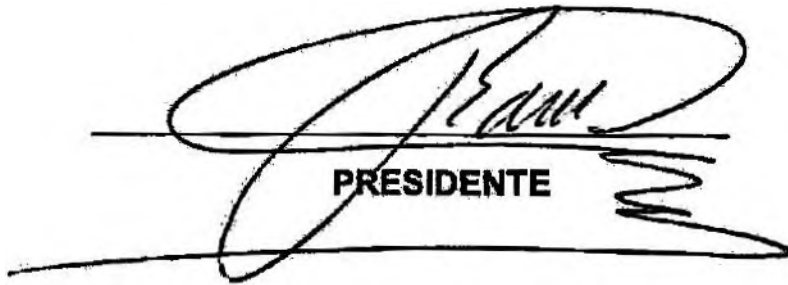
ASESOR:
DELGADO ARENAS, RAÚL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2015


PAGINA DEL JURADO



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, ya que ellos son el motivo por el que deseo ser una profesional exitosa, siguiendo su ejemplo de empeño, dedicación y perseverancia.

A mi abuela Luisa, y es que gracias a su cariño, cuidado y amor he podido salir adelante superando cualquier obstáculo.

Gabriela Quiroz Saavedra

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien me ha dado fuerza, paciencia y la sabiduría para poder culminar con este proyecto.

A mi abuelo Andrés, pues él desde el cielo cuida mis pasos y junto a sus oraciones he podido ser una mejor persona cada día.

A mi familia, que con su cariño, apoyo y amor es que he podido lograr este objetivo.

Gabriela Quiroz Saavedra

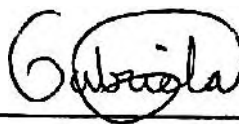
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo QUIROZ SAAVEDRA, GABRIELA con DNI N° 71287068, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo, Lima Este.

Lima, 16 de Diciembre del 2015



QUIROZ SAAVEDRA GABRIELA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA LIKAPRINT S.A.C. EN JESÚS MARÍA, 2015.** Con la finalidad de determinar las características que presenta la calidad del servicio de los colaboradores a los clientes de la empresa LIKAPRINT S.A.C. en Jesús María, 2015. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

QUIROZ SAAVEDRA, GABRIELA

ÍNDICE

CARATULA.....	I
PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE.....	VII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Objetivos.....	29
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Tipo de Investigación.....	31
2.3. Variables, Operacionalización.....	31
2.4. Población y muestra.....	33
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.6. Validación y confiabilidad.....	35
2.7. Métodos de análisis de datos.....	38
2.8. Aspectos éticos.....	38

III.	RESULTADOS	
IV.	DISCUSIÓN	
V.	CONCLUSIÓN	
VI.	RECOMENDACIONES	
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
VIII.	ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS

TABLA N° 01	Operacionalización de las Variables.....	32
TABLA N° 02	Validez y Confiabilidad.....	36
TABLA N° 03	Alfa de Cronbach.....	37
TABLA N° 04	Alfa de Cronbach.....	37
TABLA N° 05	Dimensión Capacidad de Respuesta.....	39
TABLA N° 06	Dimensión Seguridad.....	40
TABLA N° 07	Dimensión Tangible.....	41
TABLA N° 08	Dimensión Empatía.....	42
TABLA N° 09	Dimensión Fiabilidad.....	43
TABLA N° 10	Variable Calidad en el Servicio.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01	Dimensión Capacidad de Respuesta.....	39
FIGURA N° 02	Dimensión Seguridad.....	40
FIGURA N° 03	Dimensión Tangible.....	41
FIGURA N° 04	Dimensión Empatía.....	42
FIGURA N° 05	Dimensión Fiabilidad.....	43
FIGURA N° 06	Variable Calidad en el Servicio.....	44

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 01: Instrumento de Recolección de datos

ANEXO N° 02 - Matriz de Consistencia

ANEXO N° 03 – Ponderación de Instrumentos

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad principal definir las características que presentan la calidad del servicio de los colaboradores a los clientes de la empresa LIKAPRINT S.A.C. en Jesús María, 2015. Es de tipo descriptiva y su diseño es no experimental ya que esta investigación se realiza observando el fenómeno exactamente como se da en su contexto natural

Se ha realizado estudiando la variable Calidad en el servicio la cual fue medida mediante las siguientes dimensiones: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Ha sido desarrollada con una muestra de 30 personas y los datos se recolectaron a través de un cuestionario, se utilizó una encuesta con 30 ítems, bajo la escala de Likert.

La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Cronbach y se obtuvo como resultados que la calidad que ofrecen los colaboradores es buena pero no lo suficiente para satisfacer sus necesidades, es decir los clientes no se sienten totalmente satisfecho con el servicio que se les ofrece.

Palabras Clave: Calidad, Servicio, Satisfacción.

ABSTRACT

The main purpose of the present investigation is to define the characteristics that present the quality of the service of the collaborators to the clients of the company LIKAPRINT S.A.C. in Jesus Maria, 2015. It is descriptive and its design is non-experimental since this research is done observing the phenomenon exactly as it occurs in its natural context

It has been done studying the variable Quality in the service which was measured by the following dimensions: Tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy.

It was developed with a sample of 30 people and the data were collected through a questionnaire, a survey was used with 30 items, under the Likert scale.

The reliability of these surveys was calculated using the Cronbach alpha coefficient and it was obtained as results that the quality offered by the collaborators is good but not enough to meet their needs, ie clients do not feel totally satisfied with the service they are offered.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction.