



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa AmazonTI
E.I.R.L. en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR

Johanna Mercedes Aguirre Muñoz

ASESOR

Dr. Darién Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

Lima – Perú

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado



Presidente



Secretario



Dr. Darién Rodríguez Galán
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, quienes son mi motivo para querer superarme cada día más, y lograr ser una mejor persona, a familia, amigos por el apoyo, sugerencias y animo constante.

Agradecimiento

A Dios por permitirme lograr uno de mis objetivos, mis padres por el apoyo constante, a mis docentes por su orientación constante en especial al profesor Marco Antonio Candia, quien me aconsejo, oriento y recomendó los pasos a realizar para terminar mi tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Johanna Mercedes Aguirre Muñoz, identificado con DNI.47802178, en cumplimiento a las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña a la presente investigación es veraz y autentica.

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

En este sentido asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima 17 de mayo de 2018



FIRMA

Johanna Mercedes Aguirre Muñoz
DNI.47802178

Presentación

Señores miembros del Jurado.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa AmazonTI E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licencia en Administración.

La tesis consta de siete capítulos: introducción, método, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias, la misma que tiene como objetivo describir la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa AmazonTI E.I.R.L., del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

JOHANNA MERCEDES AGUIRRE MUÑOZ

ÍNDICE

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES.....	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de Autenticidad	vi
Presentación.....	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema:.....	19
1.4. Formulación del problema.....	23
1.5. Justificación del estudio.	24
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	26
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, Operacionalización.....	31
2.3. Población y censo	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Método de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS.....	41
3.1. Análisis descriptivo de la investigación.....	42
3.2. Contrastación de Hipótesis.	49

IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	71

Índice de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable1 Estilo APA	32
Tabla 2:	Operacionalización de la variable 2 Estilo APA	33
Tabla 3:	Validez de juicio de expertos variable 1 Estilo APA	37
Tabla 4:	Validez de juicio de expertos variable 2 Estilo APA	37
Tabla 5:	Escala de Likert Estilo APA	39
Tabla 6:	Estadística de fiabilidad variable 1 Estilo APA	39
Tabla 7:	Estadística de fiabilidad variable 2 Estilo APA	39
Tabla 8:	Contingencia variable 1 y variable 2 Estilo APA	39
Tabla 9:	Contingencia de elementos tangibles y satisfacción del cliente	43
Tabla 10:	Contingencia de confiabilidad y satisfacción del cliente Estilo APA	44
Tabla 11:	Contingencia de seguridad y satisfacción del cliente Estilo APA	45
Tabla 12:	Contingencia de capacidad de respuesta y satisfacción del cliente Estilo APA	46
Tabla 13:	Contingencia de empatía y satisfacción del cliente Estilo APA	47
Tabla 14:	Contingencia de precio y satisfacción del cliente Estilo APA	48
Tabla 15:	Correlación entre variable 1 y variable 2 Estilo APA	49
Tabla 16:	Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del cliente Estilo APA	50
Tabla 17:	Correlación entre confiabilidad y satisfacción del cliente Estilo APA	51
Tabla 18:	Correlación entre seguridad y satisfacción del cliente Estilo APA	52

Tabla 19:	Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del cliente Estilo APA	53
Tabla 20:	Correlación entre empatía y satisfacción del cliente Estilo APA	54
Tabla 21:	Correlación entre precio y satisfacción del cliente Estilo APA	55

RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objeto principal describir la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa AmazonTI E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2018

Para la primera variable, calidad de servicio se tomaron tres teóricos, entre ellos: Galviz (2011), Alcalde (2007) y Vargas y Aldana (2011), por otro lado, para la segunda variable, satisfacción del cliente se tomaron tres teóricos: Kotler & Keller (2013), Wayne y Hoyer (2013) y Gosso (2008)

El diseño fue no experimental de tipo descriptivo correlacional, la población está confirmada por 30 clientes, por ello se realizó el tipo de encuesta censal. Los clientes serán evaluados mediante la técnica de la encuesta y la utilización del cuestionario, para ello, los datos se han procesado por el SPSS 21, donde se obtiene como resultado el alfa de Cronbach de 0.882 para la variable calidad de servicio y 0.899 para la variable satisfacción del cliente.

Se aplicó el método hipotético – deductivo, y el tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional y de diseño no experimental. Se utilizó como muestra censal a 30 clientes de la empresa AmazonTI E.I.R.L.

La validez del instrumento se obtuvo a mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente de Cronbach.

La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 30 ítems para ambas variables con escala de 5 categorías.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, cliente

ABSTRACT

The main objective of the research was the relationship between the quality of the service and customer satisfaction in the company AmazonTI E.I.R.L., in the district of San Juan de Lurigancho, 2018.

For the first variable, quality of service was taken by three theorists, among them: Galviz (2011), Mayor (2007) and Vargas and Aldana (2011), on the other hand, for the second variable, customer satisfaction, three theorists were taken: Kotler & Keller (2013), Wayne and Hoyer (2013) and Gosso (2008)

The design was non-experimental correlational descriptive type, the population is confirmed by 30 clients, so the type of census survey was carried out. Clients will be evaluated by means of the survey technique and the use of the questionnaire, for which the data has been processed by SPSS 21, where Cronbach's alpha of 0.882 is obtained for the service quality variable and 0.899 for the service quality variable. Variable customer satisfaction.

The hypothetical-deductive method was applied, and the type of research was applied at the correlational and non-experimental design levels. A census sample was used to 30 clients of the company AmazonTI E.I.R.L.

The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with the Cronbach coefficient.

Data collection was obtained through 2 questionnaires with 30 items for both variables with a scale of 5 categories.

Keywords: Quality of service, satisfaction, customer