



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de la Calidad de Servicio al cliente de la Empresa Hiperbodega
Precio Uno de la Esperanza, Trujillo-2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

Herrera Venegas José Luis

Paisig Tocto, Luzbeli

ASESORA METODÓLOGA

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka

ASESOR ESPECIALISTA

Mg. Caballero Mujica, Waldo

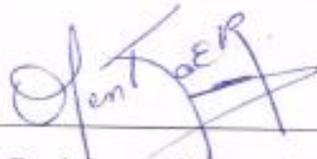
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO- PERÚ

2018

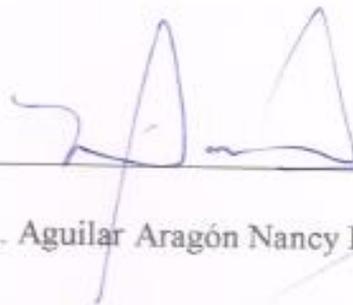
Página Del Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Olenka', written over a horizontal line.

Dra. Espinoza Rodriguez Olenka Ana Catherine

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Waldo', written over a horizontal line.

Mg. Caballero Mujica Waldo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nancy', written over a horizontal line.

Dra. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Dedicatoria

A nuestro creador, quien es el único ser que se encuentra con nosotros en los momentos más difíciles de nuestra existencia. Dedicado a mis padres y mi hermano, personas quienes me respaldaron en mi vida. Me brindan su apoyo emocional e incondicional siempre, honor al mérito a mi madre que el señor ha llamado, hasta el último día, siempre me apoyo.

A mis familiares cercanos que aún confían en mí, la cual su apoyo hace de cada día una nueva oportunidad para mejorar dichas situaciones dificultosas que se pueda presentar.

A los maestros abnegados que he ido conociendo desde que ingrese a este centro de estudios, docentes quienes me apoyaron y aun me apoyan con cada uno de sus conocimientos, lo cual estaré eternamente agradecido.

Atte.: Herrera Venegas, José Luis

Dedicatoria

Primeramente, a Jesucristo por permitirme llegar este gran paso, el más importante y ansiado de mi vida, porque es el resultado del esfuerzo y pundonor que demostré, porque no debí darme por vencida, y pese a los obstáculos que encontré en mi camino pude salir adelante junto con mi familia superando todos estos retos y cumplir con todos mis objetivos propuestos.

A mis progenitores porque gracias a ellos he podido lograr todas mis metas propuestas mediante su apoyo, consejos y sobre todo por brindarme todo su amor.

A mi amiga y hermana del alma Sulim Vásquez Sánchez, ya que ella ha estado ahí apoyándome incondicionalmente, siendo mi apoyo y confort, también una grata mención a mis docentes quienes me inculcaron conocimientos necesarios y me formaron para no rendirme, luchar por mis objetivos y una vez egresada, tener en cuenta lo necesario para desenvolverme en el ámbito laboral sin problemas.

Atte.: Paisig Tocto, Luzbeli

Agradecimiento

Le quiero brindar un agradecimiento especial a nuestro Padre Celestial, el ser quien a pesar de nuestros errores nunca se separa de nuestro lado, demostrándome su infinito amor de la manera más increíble, devolviéndome sonrisas en mi rostro las cuales habían sido borradas. Agradecerles a los seres más importantes en mi vida las cuales he mencionado anteriormente y que siguen a mi lado de manera incondicional siendo parte del transcurso de mi carrera.

Seguidamente a mi familia quienes son un pilar fundamental en mi vida, en especial a mi padre Juan José que desde el primer momento me apoyó apostando por que llegaría hasta el final este largo camino, lleno de dificultades, pero no imposibles.

A la universidad en general, compañeros y docentes que forman parte de ella, amigos que conocí y considero seguir frecuentando, agradecerles por estar presente en el transcurso de mi carrera, y por haberme apoyado en los momentos que necesite de ellos.

Atte.: Herrera Venegas, José Luis

Agradecimiento

Agradezco al todo poderoso por permitirme llegar a estas instancias de mi vida, me siento llena de una gran dicha, ya que, a pesar de pase por momentos difíciles, tuve que sacar fuerzas para salir adelante junto con mi familia superando todos estos retos y cumplir con todos mis objetivos propuestos.

Seguidamente a mis progenitores por apoyarme incondicionalmente en todo lo que soy ahora ya que gracias a ellos he podido lograr todas mis metas propuestas mediante su apoyo, consejos y sobre todo por brindarme todo su amor.

A todos mis amigos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada. A los profesores que me ayudaron y guiaron con sus conocimientos para culminar esta tesis.

Atte.: Paisig Tocto, Luzbeli

Declaración de autenticidad

Yo, Herrera Venegas José Luis, con DNI 73148679, 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 presentan 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 la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 12 de diciembre del 2018.



Herrera Venegas, José Luis

DNI: 73148679

Declaración de autenticidad

Yo, Paisig Tocto, Luzbeli, con DNI 73527129, 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 presentan 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 la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 12 de diciembre del 2018.



Paisig Tocto, Luzbeli

DNI: 73527129

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de la Calidad de Servicio al cliente de la Empresa Hiperbodega Precio Uno de la Esperanza, Trujillo-2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciados en Administración.

LOS AUTORES

Resumen

La presente investigación tuvo como principal propósito determinar el nivel de calidad de servicio que perciben los clientes de la empresa Hiperbodega Precio Uno de la Esperanza, Trujillo-2018. para ello se empleó el diseño no experimental transversal. La población consto de 385 clientes. La técnica de recolección de datos que utilizamos consistió en una encuesta y el instrumento un cuestionario modelo Calsuper en escala de Likert, compuesto de 18 preguntas. Previamente, el instrumento fue corroborado a razón de tres expertos, la fiabilidad, fue evidenciado mediante el estadístico Alfa de Cronbach, designando un resultado de 0.86. Los resultados de la investigación indicaron que la fiabilidad del servicio es percibida por los clientes como buena en un 97%, ya que ofrecen una amplia variedad de productos de marcas garantizadas y abastecen oportunamente productos en stock, mientras que la interacción personal como mala en un 86%, ya que los trabajadores no brindan una atención oportuna ni orientan a los clientes en forma eficiente para elección de sus productos, Asimismo evidencias físicas como regular en un 70%, ya que los clientes presentan dificultades para encontrar rápidamente un producto en especial, respecto a instalaciones raras veces están limpias y el diseño del establecimiento no permite moverse ni desplazarse fácilmente ,Finalmente políticas del servicio en un 98% como regular ,ya que solo reciben promociones los clientes que poseen tarjetas de crédito. La conclusión general a la que se llevo es que el 95% de los clientes de la empresa Hiperbodega Precio Uno perciben la calidad de servicio como regular.

Palabras clave: percepción, calidad de servicio, fiabilidad, interacción personal, evidencias físicas, políticas, satisfacción, garantía, empatía.

Abstract

The main purpose of the present investigation was the level of quality of the service received by the customers of the company Hiperbodega Price One of Hope, Trujillo-2018. For this, the transverse non-experimental design was used. The constant population of 385 customers. The technique of data collection we used consisted of a survey and the instrument in a Likert escalation qualification model, composed of 18 questions. Previously, the instrument was corroborated by three experts, the reliability was evidenced by the Cronbach's Alpha statistic, designating a result of 0.86. The results of the investigation indicate that the reliability of the service is the perception of the clients as good in 97%, since it offers a wide variety of guaranteed brand products and timely supply products in stock, while the personal interaction as bad 86%, you that the workers do not provide timely attention and guide customers in a way efficient For a choice of your products, you can also see, evidences, as, on a regular basis, by 70%. 98% service policies as regular, since we only receive promotions from customers other than credit cards. The general conclusion reached is that 95% of the clients of the Hiperbodega company.

Keywords: perception, quality of service, reliability, personal interaction, physical evidence, policies, satisfaction, guarantee, empathy.

Índice

| | |
|--|------|
| Página del jurado..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Agradecimiento | v |
| Declaratoria de autenticidad..... | vi |
| Declaratoria de autenticidad..... | vii |
| Presentación..... | viii |
| Resumen..... | ix |
| Abstract | x |
| Índice..... | xi |
| i. Introducción | 13 |
| 1.1. Realidad problemática | 13 |
| 1.2. Trabajos previos | 18 |
| 1.2.1. A nivel internacional..... | 18 |
| 1.2.2. A nivel nacional. | 20 |
| 1.2.3. A nivel local. | 22 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema | 22 |
| 1.3.1 Definición de Calidad..... | 22 |
| 1.3.2 Definición de servicio. | 24 |
| 1.3.3 Definición de Calidad de Servicio. | 24 |
| 1.3.4. La calidad del servicio como expectativa | 25 |
| 1.3.5. La calidad del servicio - estrategia competitiva de Diferenciación..... | 26 |
| 1.3.6. Calidad de servicio como constructo multidimensional. | 26 |
| 1.3.7. Escalas de medición de calidad. | 27 |
| 1.4. Formulación del Problema | 30 |
| 1.5. Justificación del estudio | 30 |
| 1.5.1 Conveniencia..... | 30 |
| 1.5.2. Implicancias Prácticas. | 30 |

| | |
|--|----|
| 1.5.4. Utilidad Metodológica..... | 31 |
| 1.6. Hipótesis..... | 31 |
| 1.7. Objetivos | 31 |
| 1.7.1. Objetivo General. | 31 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos..... | 31 |
| ii.- Método..... | 32 |
| 2.1.- Diseño de investigación..... | 32 |
| 2.1.1.- No Experimental. | 32 |
| 2.1.2.- Transversal. | 32 |
| 2.1.3.- Descriptivo. | 32 |
| 2.2.- Variables, Operacionalización | 33 |
| 2.3 Población y Muestra..... | 35 |
| 2.3.1 Población..... | 35 |
| 2.3.2 Muestra. | 35 |
| 2.3.5 Unidad de Análisis. | 35 |
| 2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 36 |
| 2.4.1. Técnica e instrumento..... | 36 |
| 2.4.2. Validez y Confiabilidad. | 36 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 37 |
| 2.5.1. Estadística Descriptiva..... | 37 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 37 |
| iii.- Resultados | 38 |
| iv. Discusión..... | 43 |
| v. Conclusiones..... | 48 |
| vi. Recomendaciones..... | 49 |
| vii. propuesta..... | 52 |
| Referencias..... | 72 |
| Anexos | |