



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Molinos &
Cía. SA. de la Sucursal de Trujillo, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Palacios Correa, Pablo Segundo (ORCID: 0000-0002-8456-6305)

ASESOR:

Dr. Mauro Amaru, Granados Maguiño (ORCID: 0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia Funcionales

TRUJILLO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a culminar una etapa más en mi trayecto profesional.

A mi familia, por ser mi apoyo emocional, durante toda mi etapa Académica.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor por sus conocimientos impartidos en todo lo largo de este período.

A la empresa Molinos & Cía. SA por darme las facilidades para poder realizar mi trabajo de investigación de grado de Maestro

Tabla de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y Diseño de investigación	17
3.2 Variable y Operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnica s e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII. REFERENCIAS.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Satisfacción del cliente en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	22
Tabla 2. <i>Calidad de servicio en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	23
Tabla 3. <i>Relación entre satisfacción del cliente y calidad de servicio en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	24
Tabla 4. <i>Relación entre satisfacción del cliente y tangibles en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	25
Tabla 5. <i>Relación entre satisfacción del cliente y fiabilidad en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	25
Tabla 6. <i>Relación entre satisfacción del cliente y capacidad de respuesta en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	26
Tabla 7. <i>Relación entre satisfacción del cliente y seguridad en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	27
Tabla 8. <i>Relación entre satisfacción del cliente y empatía en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.</i>	27
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad.</i>	54

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Satisfacción del cliente en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.	22
<i>Figura 2.</i> Calidad de servicio en la empresa molinos & Cia SA en la sucursal Trujillo.	23

RESUMEN

El estudio orientado a determinar relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Molinos & Cía. SA. en la Sucursal Trujillo, período 2021; cuya metodología fue básica de diseño no experimental y nivel correlacional – transversal. La muestra lo conformaron 115 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario vía online o presencial. Los resultados evidenciaron a la calidad de servicio en nivel bueno expresado en un 89.6% de clientes; asimismo, en sus dimensiones también se percibió nivel bueno, pues elementos tangibles expreso un 58.3%, fiabilidad expresó un 88.9%, capacidad de respuesta expresó un 73%, empatía tuvo un 86.1%. En cuanto a la satisfacción del cliente, se percibió un nivel bueno, esto dado por el 75.7%, mientras que sus dimensiones arrojaron niveles similares expresados por los porcentajes del 74.8%, 73% y 75.7%, para rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción respectivamente. También se evidenció relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Se concluyó que la calidad de servicio se relaciona significativamente de forma positiva y de grado moderado con la satisfacción de los clientes en la empresa Molinos y Cía de la sucursal de Trujillo ($p = 0.000$, $\rho = 0.535$).

Palabras clave: Calidad de servicio, capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The study aimed at determining the relationship between the variable quality of service and customer satisfaction of the company Molinos & Cía. SA. at the Trujillo Branch, period 2021; whose methodology was basic of non-experimental design and correlational - transversal level. The sample was made up of 115 clients to whom a questionnaire was applied online or in person. The results showed the quality of service at a good level, expressed in 89.6% of clients; Likewise, in its dimensions a good level was also perceived, since tangible elements expressed 58.3%, reliability expressed 88.9%, response capacity expressed 73%, empathy had 86.1%. Regarding customer satisfaction, a good level was perceived, this given by 75.7%, while its dimensions showed similar levels expressed by the percentages of 74.8%, 73% and 75.7%, for perceived performance, expectations and level of satisfaction respectively. There was also evidence of a relationship between the dimensions of service quality and customer satisfaction. It was concluded that the quality of service is significantly and moderately positively related to customer satisfaction in the company Molinos y Cía of the Trujillo branch ($p = 0.000$, $\rho = 0.535$).

Keywords: Quality of service, responsiveness, tangible elements, reliability, security, empathy, customer satisfaction.



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA MOLINOS & CÍA. SA. DE LA SUCURSAL DE TRUJILLO , 2021.", cuyo autor es PALACIOS CORREA PABLO SEGUNDO , constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU DNI: 06441665 ORCID: 0000-0002-5668-0557	Firmado digitalmente por :MGRANADOSM el 19-09-2021 07:34:51