



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE  
EMPRESAS

“Calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en Autonort Nor  
Oriente en la ciudad de Tarapoto, período 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS.

AUTORA:

Beas Reátegui, Isabel del Carmen

ASESORA:

MBA. Mescua Ampuero, Lizeth

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento del consumidor

TARAPOTO – PERÚ

2017

## Dedicatoria

A la persona que me ayudó a estar  
donde estoy.

A la persona que me apoyó y motivó  
con la elección de mi carrera.

A la persona que confía en mi  
capacidad y la elección de mis  
propias decisiones.

A la persona que me impulsa a  
querer ser la mejor.

A la persona más maravillosa.

A mi madre.

Y a quien a pesar de no  
poder estar físicamente,  
viendo cada uno de los  
pasos que doy.

En la distancia, aplaude y se  
enorgullece de los pequeños  
logros obtenidos.

Gracias por cada palabra,  
gesto y motivación,  
hermana mía.

## **Agradecimiento**

La vida se encuentra llena de retos y una de ellas es la universidad.

Tras encontrarme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto es una base para el aprendizaje que deseo desarrollar en el campo que más anhelo, lo que concierne mi vida y mi futuro.

A Dios, por permitirme encontrarme donde ahora estoy.

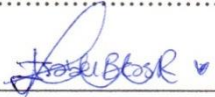
A la Universidad César Vallejo que me acoge para brindarme los conocimientos que debo poseer como futura profesional. A cada profesor que es parte del proceso de mi aprendizaje y a mi familia que me brindó el apoyo necesario para seguir la carrera que me robó el corazón y a la cual quiero dedicarme el resto de mi vida.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Isabel del Carmen Beas Reátegui con DNI N° 71385833, me presento ante el jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Marketing y Dirección de Empresas, declaro bajo juramento que los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

Tarapoto, 11 noviembre de 2017

.....  


Isabel del Carmen Beas Reátegui  
DNI 71385833

## **Presentación**

El presente proyecto es un requisito para el curso de Desarrollo de Proyecto de Investigación y es importante el papel que representa como parte del plan estudiantil de la Universidad César Vallejo. El mismo, que tiene como objetivo acercar a los alumnos a la realidad laboral, brindarles las herramientas y analizar el estado en que se encuentran para desarrollarse en una empresa y así aplicar los conocimientos obtenidos a lo largo de la carrera profesional.

Los conocimientos obtenidos a lo largo de los nueve ciclos llevados con anterioridad en la carrera de Marketing y Dirección de Empresas, han sido aplicados en este proyecto en beneficio para la empresa en estudio Autonort Nor Oriente S.A.C.

Es necesario el análisis de los resultados de satisfacción al cliente por medio de la calidad de servicio brindada, porque una de las metas trazadas es la estandarización de la filosofía Toyota.

## ÍNDICE

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del problema .....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.6. Hipótesis .....	26
1.7. Objetivos .....	27
II. MÉTODO .....	28
2.1. Diseño de Investigación .....	28
2.2. Variables, operacionalización .....	29
2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	31
2.5. Métodos de análisis de datos .....	31
2.6. Aspectos éticos .....	31
III. RESULTADOS .....	33
IV. DISCUSIÓN .....	43
V. CONCLUSIONES .....	45
VI. RECOMENDACIONES .....	46
VII. REFERENCIAS .....	48
ANEXOS .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables. ....	29
Tabla 2: Medición sobre la calidad de servicio que brinda la empresa, según clientes encuestados.....	33
Tabla 3: Medición sobre la calidad en elementos tangibles que brinda la empresa, según clientes encuestados. ....	34
Tabla 4: Medición sobre la calidad en fiabilidad de la información que brinda la empresa, según clientes encuestados. ....	35
Tabla 5 : Medición sobre la calidad en capacidad de respuesta que brinda la empresa, según clientes encuestados. ....	36
Tabla 6: Medición sobre la calidad en la seguridad que brinda la empresa, según clientes encuestados.....	37
Tabla 7: Medición sobre la calidad en la empatía que muestra la empresa, según clientes encuestados.....	38
Tabla 8: Medición sobre el nivel de satisfacción que muestran los clientes encuestados.....	39
Tabla 9: Medición sobre las expectativas que muestran los clientes encuestados. ....	40
Tabla 10: Medición sobre la percepción que muestran los clientes encuestados.	41
Tabla 11: Correlación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción. ....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de resultados sobre calidad de servicio que brinda la empresa según clientes encuestados.....	33
Figura 2: Porcentaje de resultados sobre la calidad de elementos tangibles que brinda la empresa según clientes encuestados.....	34
Figura 3: Porcentaje de resultados sobre la calidad en la fiabilidad de la información que brinda la empresa según clientes encuestados. ....	35
Figura 4: Porcentaje de resultados sobre la calidad en capacidad de respuesta que brinda la empresa según clientes encuestados.....	36
Figura 5: Porcentaje de resultados sobre la calidad en la seguridad que brinda la empresa, según clientes encuestados. ....	37
Figura 6: Porcentaje de resultados sobre la calidad en la empatía que muestra la empresa según clientes encuestados. ....	38
Figura 7: Porcentaje de resultados sobre el nivel de satisfacción que muestran los clientes encuestados.....	39
Figura 8: Porcentaje de resultados sobre las expectativas que muestran los clientes encuestados.....	40
Figura 9: Porcentaje de resultados sobre la percepción que muestran los clientes encuestados. ....	41



## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la existencia o no de una relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en los clientes de la empresa Autonort Nor Oriente, en la ciudad de Tarapoto, periodo 2016. Los autores utilizados, como base de sus conocimientos son: Parasaraman, Zeithaml y Berry (1998), de los que se aplicará una versión adaptada del instrumento SERVQUAL para estudiar la variable de calidad de servicio; y a Kotler (2006) para definir el nivel de satisfacción por parte del cliente. Se realizaron 191 encuestas de 48 preguntas cada una, a los clientes que compraron su vehículo en el periodo 2016 en Autonort Nor Oriente. Con ellos se determinó el nivel de satisfacción que poseían sobre indicadores directos de calidad de servicio, tanto en el área de ventas, como en el área de post venta. Dando como resultados, la confirmación de existencia de una relación directa entre ambas variables. Identificando ciertas fallas en el proceso de servicio, pero finalmente obteniendo la satisfacción de un porcentaje favorable de nuestros clientes. Finalmente, se puede mencionar el beneficio del desarrollo de la investigación, que se da en encontrar las áreas y funciones que no están siendo cumplidas de manera correcta, y en su consecuencia, planteando soluciones de mejora para el objetivo conjunto que es la satisfacción del cliente.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Nivel de Satisfacción, Autonort Nor oriente, clientes.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation is to determine the existence of a relationship between the quality of service and the level of customer satisfaction at the Autonort Nor Oriente company, in the Tarapoto City, 2016 period. The authors used, as base on their knowledge, are Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998), of which will be applied an adapted version of SERVQUAL instrument to study the quality of service variable, and Kotler (2006) to define the level of customer satisfaction. 191 surveys of 48 questions each were made to the customers who bought their car in the period of 2016 in Autonort Nor Oriente, where they determined the level of satisfaction they had on direct indicators of quality of service, in the areas of sales and post sale. Giving the results of the confirmation of existence of a direct relationship between both variables, identifying some faults in the service process, but finally obtaining the satisfaction of a favorable percentage of our costumers. Finally, we can mention the benefit of the development of the investigation, which is find some areas that are not doing a correct job, and as a consequence, proposing improvement solutions for the joint objective that is the customer satisfaction

**Clue words:** quality of service, level of satisfaction, Autonort Nor East, customers.



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 08  
Fecha : 12-09-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Lizeth Ertly Mescua Ampuero, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisora de la tesis titulada "Calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en Autonort Nor Oriente en la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.", de la estudiante Isabel del Carmen Beas Reátegui, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Tarapoto, 11 de Diciembre de 2017

MBA. Lizeth Ertly Mescua Ampuero  
J.C. EN ADMINISTRACIÓN

Firma

Mba. Lizeth Ertly Mescua Ampuero

DNI: 42694079

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------