



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACION
DE NEGOCIOS - MBA**

**Calidad del asesoramiento técnico y su relación con la satisfacción del cliente en la
empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L., Trujillo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA**

AUTOR:

Br. Gerardo Homero Castro Duarez

(ORCID: 0000-0002-8022-9715)

ASESOR:

MBA. Aldo Cotrina Villar

(ORCID: 0000-0003-0425-9194)

LINEA DE INVESTIGACION

Modelos y Herramientas Gerenciales

TRUJILLO – PERU

2019

DEDICATORIA

A Dios por todas las bendiciones que me ha brindado, por protegerme y guiarme en este largo camino de mi vida.

A mi madre Nelly por su infinito amor y apoyo constante para lograr cumplir una meta más en mi vida, en memoria de mí recordado padre Gerardo que desde el cielo me envía sus bendiciones.

A mí querida esposa Carmen y mis adorados hijos Carmen Ruth, Ghery Nicole y Gerardo Manuel, por todo el apoyo y amor que me impulsa a seguir adelante.

Gerardo Homero

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes del Programa de Maestría en Administración de Negocios – MBA, de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por sus aportes y enseñanzas, los cuales fueron muy valiosas para el desarrollo de la presente investigación.

A los clientes de todas las empresas que participaron, cuyo aporte fue el principal insumo para la realización del presente trabajo de investigación.

Un reconocimiento especial para nuestros asesores, Dra. Liesel Goicochea Sánchez, Dr. Eduardo Yache Cuenca y Mg. Aldo Cotrina Villar quienes brindaron su conocimiento para el desarrollo de la presente Tesis.

El autor

PAGINA DEL JURADO

Página del jurado



Dra. Liesel Sisy Goicochea Sánchez

Presidente



Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca

Secretario



Mg. Aldo Cotrina Villar

Vocal

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gerardo Homero Castro Duarez, identificado con DNI N° 17809718, a fin de cumplir con las disposiciones consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Administración de Negocios, MBA, declaro que el trabajo de investigación titulado “Calidad del asesoramiento técnico y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos SRL, 2019” es de mi autoría.

Así mismo declaro que se han mencionado correctamente todas las fuentes utilizadas o consultadas de acuerdo a lo establecido por las normas que regulan la elaboración de trabajos de investigación.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que corresponda de encontrar el uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de la fuente o autor que se halla omitido por error, sometiéndome a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 16 de julio de 2019



Br. Gerardo Homero Castro Duarez

DNI: 17809718

PRESENTACION

Señores miembros de jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada: Calidad del asesoramiento técnico y su relación con la satisfacción del Cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo 2019, en cumplimiento de las normas establecidas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA.

La tesis consta de siete capítulos. El primer capítulo se refiere a la introducción don se considera la realidad problemática, trabajos previos, teoría relacionadas al tema, formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo general, objetivos específicos e hipótesis. El segundo capítulo es el método y se menciona al diseño de investigación, operacionalizacion de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo se detalla los resultados de las variables en estudio. En el cuarto capítulo se desarrolla la discusión. En el quinto capítulo se dan a conocer las conclusiones. El sexto capítulo se presenta las recomendaciones. En el capítulo siete se menciona a las referencias bibliográficas así como los anexos donde se encuentran los documentos sustentatorios y evidencias.

Se espera que la presente tesis cumpla con las exigencias establecidas por la universidad, sea evaluada y merezca la aprobación.

El autor.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PAGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCION	8
1.1.Realidad problemática	8
1.2.Trabajos previos	12
1.3.Teorías relacionadas al tema	14
1.4.Formulación del problema	17
1.5.Justificación de la investigación	17
1.6.Objetivo general	18
1.7.Objetivo específicos	18
1.8.Hipótesis	18
II. METODO	19
2.1.Diseño de investigación	19
2.2.Operacionalizacion de variables	20
2.3.Población y muestra	22
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5.Procedimientos	23
2.6.Método de análisis de datos	23
2.7.Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXOS	40

RESUMEN

La presente tesis de investigación se titulada Calidad del asesoramiento técnico y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo 2019. Esta empresa distribuye pinturas para los sectores industrial y marino, sus clientes son empresas de estos sectores. La investigación consiste en determinar si la estrategia que viene aplicando que es el asesoramiento técnico está satisfaciendo a los clientes y en qué aspectos. Para ello se formula el problema y plantea la pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo, 2019? El objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo, 2019. La hipótesis formulada fue: La calidad del asesoramiento técnico tiene relación directa con la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo, 2019.

El diseño de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo por que utiliza datos para probar la hipótesis, basándose en la medición numérica y métodos estadísticos; según su alcance es un estudio correlacional ya que el propósito es conocer el grado de asociación entre dos o más variables; según su diseño es no experimental ya que se implementan sin manipular variables. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, una para cada variable de estudio. Los instrumentos se aplicaron a 68 encuestados, que son la totalidad de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

La solución al problema propuesto es que se determinó que el asesoramiento técnico es una estrategia que tiene alta relación con la satisfacción del cliente. De los resultados obtenidos se precisa que los clientes perciben la calidad del asesoramiento técnico como alto, siendo los atributos más resaltantes: los elementos tangibles, seguridad y fiabilidad. El nivel de satisfacción del cliente es bueno, donde se resalta la capacitación, programa de visitas y material técnico. Se concluye que existe una relación directa, alta y significativa entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente ($Rho = 0,382, P < 0.05$).

Palabras clave: Calidad del asesoramiento técnico, satisfacción del cliente.

ABSTRAC

This research thesis is entitled Quality of technical advice and its relationship with customer satisfaction in the company Tecnología y Recubimientos S.R.L. Trujillo 2019. This company distributes paints for the industrial and marine sectors, its clients are companies from these sectors. The investigation consists in determining if the strategy that is being applied which is the technical advice is satisfying the clients and in what aspects. For this, the problem is formulated and the question is asked: What is the relationship between the quality of technical advice and customer satisfaction in the company Tecnología y Recubimientos S.R.L. Trujillo, 2019? The general objective was: To determine the relationship between the quality of technical advice and customer satisfaction in the company Tecnología y Recubimientos S.R.L. Trujillo, 2019. The hypothesis formulated was: The quality of technical advice is directly related to customer satisfaction in the company Tecnología y Recubimientos S.R.L. Trujillo, 2019.

The research design corresponds to a quantitative approach because it uses data to test the hypothesis, based on numerical measurement and statistical methods; according to its scope it is a correlational study since the purpose is to know the degree of association between two or more variables; according to its design it is not experimental since they are implemented without manipulating variables. The survey was used as a data collection technique and the questionnaires as instruments, one for each study variable. The instruments were applied to 68 respondents, who are the totality of the clients of the company Tecnología y Recubimientos S.R.L.

The solution to the proposed problem is that it was determined that technical advice is a strategy that is highly related to customer satisfaction. From the results obtained, it is necessary that the clients perceive the quality of the technical advice as high, being the most outstanding attributes: the tangible elements, security and reliability. The level of customer satisfaction is good, where training, visit program and technical material are highlighted. It is concluded that there is a direct, high and significant relationship between the quality of technical advice and customer satisfaction ($Rho = 0.382$), $P < 0.05$).

Keywords: Quality of technical advice, customer satisfaction.

I. INTRODUCCION

La calidad de los servicios es un aspecto muy relevante hoy en día para lograr que las empresas se mantengan y luego tengan un crecimiento sostenido en un ambiente de alta competencia. Los bienes y servicios de calidad que ofrecen las empresas son la clave fundamental para lograr la tan ansiada satisfacción de los clientes. Clientes satisfechos representa los ingresos presentes y futuros, hacen más llevadera la lucha constante con los competidores, son los referentes para nuevos clientes, son el marketing directo, y en conclusión, una adecuada política de calidad en la prestación de bienes y servicios conlleva a encontrar y lograr la satisfacción de los clientes.

La calidad en la prestación de servicios tiene diferentes estrategias o enfoques de acuerdo a la categoría de bienes y servicios que se oferten y según el público objetivo de cada empresa. No es lo mismo una estrategia de calidad que implemente una empresa que distribuye productos para bebés, que la estrategia de un fabricante de gaseosas, o el enfoque que tenga una empresa que distribuye productos de consumo masivo y muy diferente una empresa enfocada en la comercialización de productos industriales. Inclusive dentro de una misma categoría de negocio, como los productos industriales las estrategias para buscar la calidad de los servicios son diferentes, ya que una empresa que distribuye lubricantes implementara una estrategia diferente a la que distribuye pinturas, la cual a su vez será diferente a la que oferta soldadura o maquinaria y equipos.

La presente investigación busca determinar cuál es la relación entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente en una empresa del rubro de comercialización de pinturas industriales.

A nivel internacional, los principales fabricantes de Pinturas y Revestimientos Industriales dirigido a la protección del acero y concreto principalmente, aplican una avanzada tecnología para diseñar productos con mejores características técnicas y sofisticaciones, se requiere que las ventajas y características de estos productos puedan ser trasladados a los clientes o usuarios finales a fin de que sean utilizados de la mejor manera, obtener el máximo de beneficio y que maximicen su inversión. Ante ello surge la necesidad de brindar una mejor calidad del asesoramiento técnico a sus

clientes, es decir, la asesoría necesaria para resolver dudas, inquietudes, procedimientos en el uso correcto de los productos, antes, durante o después de su uso.

Estos proveedores, fabricantes o distribuidores han creado en su organización, Unidades de asesoramiento técnico, como una forma de asumir esta doble necesidad: de los clientes, estar asesorados y respaldados técnicamente por los productos que adquieren y; de los proveedores velar por que el conocimiento y tecnología de sus productos sea transmitida en forma eficiente y directa, procurando que estos se utilicen de la mejor manera y sus características sean aprovechados al máximo. Sin embargo; las empresas deben realizar esfuerzos adicionales y constantes para recabar información de sus clientes a fin de monitorear si la política que están desarrollando cumple con los objetivos trazados y principalmente si el cliente percibe que se adecua a sus necesidades y por consiguiente está satisfecho con el respaldo técnico.

En algunos países de Europa, Norteamérica y Japón, los principales proveedores industriales se esfuerzan por que sus unidades de asesoramiento técnico se informen y estén a la vanguardia de las necesidades de sus clientes, promueven focus group, encuestas, entrevistas; invierten en capacitación, entrenamiento y certificación a su personal; equipos de última tecnología para el monitoreo y control de calidad en campo, catálogos, información técnica y todo lo que conlleve a mantener a sus clientes informados, capacitados y actualizados en el uso, manejo y optimización de sus productos, es decir con un servicio de asistencia técnica de alta calidad (Inpra Latina, 2015).

Para el caso del acero, en estas zonas donde existe una conciencia muy alta frente al problema de corrosión, aplican los últimos conceptos en ingeniería de los productos así como en la de proyectos y mantenimiento, se ha determinado que las pérdidas directas por este fenómeno están en el orden del 1 a 3.5 del PBI. En México así como en Colombia está entre el 3 y 4 % respectivamente. Para el caso del Perú, esta estimación está entre el 6 al 8 % del PBI. De allí lo importante de su difusión y aplicación. Prevenir y minimizar la acción de la corrosión por acción de la difusión de conocimientos, capacitación y entrenamiento trae como consecuencia grandes ahorros para la economía de las empresas y sobre todo del país (Nace Internacional, 2016).

En nuestro país salvo algunas excepciones, la realidad es muy diferente y diametralmente opuesta, las empresas no brindan asesoramiento técnico, y si lo hacen, este no es adecuado. Si tienen un departamento para tal fin este no cuenta con el personal técnico capacitado y con experiencia, no se adquieren los equipos necesarios para el soporte técnico, la información no se brinda adecuadamente y lo que es más importante no se investiga las necesidades que realmente tienen los clientes, que es lo que necesitan, que les gustaría recibir, es decir cómo debería ser un adecuado asesoramiento técnico y de calidad y por consiguiente que el cliente este satisfecho del mismo. Estas deficiencias se puede observar en las empresas grandes y con mayor incidencia en las medianas y pequeñas, especialmente en las de provincia.

Las principales industrias de los sectores mineros, químicos, petroquímicos, de transformación, marinos, agroindustriales, energía, telecomunicaciones, etc., son un mercado de grandes inversiones en activos como: naves industriales, estructuras y edificios de procesos, maquinaria, tanques, plataformas marinas, tuberías, compuertas, torres, etc. (Schnarch, 2011).

Proteger la infraestructura de las empresas ya sea metálicos o de concreto contra la acción destructiva del medio al que están expuestas es siempre una preocupación de los ingenieros y técnicos. El desarrollo tecnológico en la ingeniería de pinturas va generando nuevas técnicas en la utilización de las mismas, así como de equipos, instrumentos y herramientas complementarias de uso necesario para tal fin.

Lamentablemente en nuestro país, todo ese avance no es de fácil acceso para los diferentes ingenieros y técnicos de las empresas, no hay mucha difusión al respecto, no se dictan en las carreras profesionales de ingeniería, no hay instituciones que la impulsen y el patrocinio privado es muy intermitente. Son los fabricantes de pinturas y empresas de comercialización y servicios vinculadas a esta especialidad, las que de acuerdo a su tecnología, sus objetivos, estrategias y concepción del negocio, van difundiendo los conocimientos en ingeniería de pinturas.

Los clientes en su mayoría técnicos e ingenieros de las áreas de mantenimiento, producción, proyectos, entre otros, de las empresas industriales, valoran mucho el contenido y calidad del asesoramiento técnico que brinda un proveedor, inclusive en una decisión de compra, este tiene más peso que el precio, es decir, darán preferencia a una pintura de calidad, con un buen servicio de asesoramiento técnico aun cuando

este pueda costar un poco más con respecto a otra producto con menor precio pero con limitaciones o deficiente asesoramiento técnico.

En el presente trabajo de investigación se exponen los argumentos de como la calidad del asesoramiento técnico aplicado en una empresa de comercialización de pinturas industriales, se convierte en una estrategia importante para incrementar la satisfacción del cliente. Se puede resumir que el sector industrial requiere de constante actualización en ingeniería de pinturas y productos afines por parte de los proveedores. La gran mayoría de las empresas no brinda un adecuado asesoramiento técnico. La empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. desea reforzar su estrategia actual mejorando la calidad del asesoramiento técnico, el cual dimensionado y aplicado adecuadamente se convertirá en una fortaleza estratégica, que logre mejorar la satisfacción del cliente.

La empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L., está dedicada a la distribución y comercialización de pinturas industriales y marinas así como suministros afines. Está ubicada en ciudad de Trujillo, sus clientes son empresas relacionadas a todo el sector industrial, tanto extractivas como de producción, así como vinculadas a las mismas. Es representante de la empresa transnacional fabricante de pinturas The Sherwin Williams Company U.S.A. Su zona de influencia son las regiones de La Libertad y Lambayeque principalmente.

Como estructura organizacional, está formada por una gerencia general, y tres áreas: ventas, asesoramiento técnico y administración.

La principal estrategia de ventas es el asesoramiento técnico, la cual se ha venido aplicando de acuerdo al planteamiento de la empresa, pero se ha podido percibir por medio de algunos clientes, que esta no se mantiene constante y que parece faltar aspectos adicionales y complementarios así como un procedimiento sistematizado que permita reforzar y consolidar dicha estrategia. Por lo tanto, somos conscientes que para cumplir con tales propósitos estratégicos, es necesario contar con la opinión de los clientes, saber que piensan del servicio que están recibiendo, como lo catalogan, si este se ajusta a sus reales necesidades, si falta complementarlos, si hay debilidades en algunos aspectos o etapas del mismo, es decir, saber de qué manera cual es la calidad el asesoramiento técnico y como este se relaciona con la satisfacción del cliente.

Con respecto a las empresas competidoras del sector como estrategias para satisfacción del cliente están más enfocadas en aspectos comerciales como: mejorar los precios, mayores plazos de crédito, promociones, entre otros; inclusive reducen la calidad de los productos para bajar costos y así tener precios competitivos.

Lograr la satisfacción del cliente como consecuencia de un adecuado asesoramiento técnico, permitirá a la empresa contar con una fortaleza para impulsar estrategias comerciales, mejorando las ventas, incrementar los ingresos y rentabilidad, el posicionamiento de la empresa en los diferentes nichos de mercado y así hacer frente a los diferentes competidores.

Se han podido encontrar los siguientes estudios y trabajos en el tema de asesoramiento técnico y satisfacción del cliente :

(Droguett, 2012), en su estudio sobre “Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz“, realizado por Droguett Jorquera, Francisco. En la industria automotriz cuya competencia es cada vez mas difícil y las experiencias de servicio, asesoramiento y atención que reciben los clientes son de lo mas variada, surge el interes de determinar que aspectos tienen más relevancia en la valoración que realizan los clientes referente a las experiencias de servicio que reciben de esta industria. Se realizo un analisis de satisfacción de clientes entre las 5 mejores marcas. Se aplicó una encuesta y se crearon instrumentos de recolección de datos, a fin de determinar las causas de insatisfacción y los aspectos que tienen más incidencia en la valoración que realizan los clientes al momento de tomar un servicio. Las principales conclusiones de este estudio determinaron que las causas de insatisfacción entre las marcas estudiadas son similares, la calidad del asesoramiento, la atención como el trato, empatía, y el desempeño del vendedor; las características y calidad de los trabajos realizados en la atención de los vehículos es otro de los aspectos fundamentales que valora el cliente . Además se muestra la importancia del asesor de servicio, al ser el responsable de informar aspectos relacionados a los trabajos que requieren los vehiculos, debe orientar, asesorar y de hacer que el cliente evalúe, verifique y compruebe la calidad del servicio recibido.

(Pazmiño, 2013), en su investigación Diseño de una guía para determinar la satisfacción del cliente en la mejora de la empresa Papeles S.A.. El trabajo es una

investigación sobre la satisfacción del cliente y los aspectos que inciden o la afectan, para posteriormente desarrollar propuestas de mejora en base a las expectativas que tienen los clientes. Describe y evalúa la situación actual de la empresa a fin de conocer el grado de satisfacción del cliente. Posteriormente se realiza modificaciones a los procedimientos y operaciones de la empresa. Se aplica la herramienta Servqual y procedimientos estadísticos a fin de poder validar los resultados obtenidos con respecto a los logros más significativos que determinan la satisfacción de sus clientes. A partir de estos resultados se establecen las propuestas que ratifican o retroalimentan las modificaciones en las mejoras en los procedimientos operacionales los cuales benefician en la mejora de la satisfacción del cliente. El estudio concluye que es importante determinar la situación actual de la empresa y cómo esta influenciaba en la satisfacción del cliente. Las encuestas y la herramienta Servqual permitieron determinar los aspectos críticos y así plantear las mejoras requeridas; las cuales están enfocadas a las áreas de logística, capacidad de planta, manejo de inventarios y cadena de abastecimientos. La empresa mediante el presente estudio decidió que era primordial investigar y determinar los motivos que el cliente considera importante en el servicio que le brindan, con la finalidad de lograr la mejora en la satisfacción y fidelización de los clientes.

(Catari, 2018), en su estudio Calidad de los servicios y su relación con la satisfacción de los clientes en la empresa El Baul, Torata, Moquegua, 2018; tuvo como objetivo determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa. En este estudio concluyó que la variable calidad del servicio presenta una alta relación con la variable satisfacción de los clientes, a medida que los clientes experimentan una mejor calidad de los servicios ofrecidos, su satisfacción también aumenta. Su investigación fue un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, se utilizó como técnica de recopilación de datos la encuesta y como instrumento los cuestionarios. El estudio concluye que tiene una relación altamente significativa, se obtuvo un valor de 0,896, la cual precisa una alta correlación.

(Urbina, 2015) realizó un estudio sobre calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la ciudad de Trujillo, con el fin de comprobar la relación entre ambas

variables. El tipo de investigación que realizó fue del tipo descriptivo, las técnicas de investigación fueron la entrevista y la encuesta. Los resultados son que los clientes perciben la calidad del servicio a un nivel medio y que la calidad de satisfacción del cliente también está a un nivel medio. Se concluye que la calidad del servicio influye de una manera favorable en la satisfacción de los clientes.

Peche (2016) en su investigación calidad del servicio y satisfacción de los clientes en una empresa constructora en la ciudad de Chepen, evaluó cuál es la relación de la calidad de servicios y la satisfacción de los clientes de la constructora. Realizó una investigación de campo que tenía dos variables de tipo descriptivo, la toma de datos la realizó por dos encuestas la que se aplicó a una muestra de 79 clientes. De la investigación realizada se concluye que se tiene una relación y proporcional entre la calidad del servicio que se brinda con la satisfacción de los clientes de la Constructora.

Con respecto al asesoramiento técnico se tiene que es todo servicio mediante el cual el ofertante se compromete a emplear sus habilidades por medio de la aplicación de ciertos procesos, artes, pericias o técnicas, con la finalidad de proveer conocimientos especializados, no patentables, que se requiera en el proceso de comercialización, productivo, prestación de servicios o cualquier otra actividad realizable por el cliente (Tributario, 2008).

La satisfacción del cliente, es el nivel de estado de ánimo, es la sensación de agrado o decepción de una persona que resulta al comparar el rendimiento o experiencia percibida de un producto o servicio y sus expectativas previas. Si los resultados son menores que las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están al nivel de las expectativas, el cliente quedará satisfecho. En el caso los resultados sean superior a las expectativas, el cliente quedará muy satisfecho.

Una empresa que logre la satisfacción de los clientes podrá obtener tres grandes beneficios:

La lealtad o fidelización de los clientes, que se convierte en futuras ventas.

La publicidad gratuita, que el cliente fidelizado se encargará de hacer con sus familiares y amigos, esto se traduce en nuevos clientes. En una determinada

participación en el mercado, un cliente satisfecho y a la vez fidelizado deja de lado a la competencia (Kotler, 2006).

En la calidad de productos y servicios, la satisfacción del cliente también va depender de la calidad que tenga los servicios y productos que adquiere. Calidad es el grupo de características y rasgos que distinguen a un producto o servicio y que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades presentes o futuras. Se debe mencionar que un vendedor ofrece calidad, siempre y cuando su servicio o producto pueda igualar o sobrepasar las expectativas que tiene el comprador. Cuando una empresa satisface en mayor grado las necesidades de sus clientes, se dice que es una empresa de calidad (Kotler, 2006).

El término lealtad (fidelización para algunos autores), es una fuerte actitud de volver a comprar o servicio o producto en un futuro a pesar de las influencias o los esfuerzos de marketing que podrían influir para un cambio del comportamiento. El motivo que logra la lealtad de los clientes es poderles proporcionar un gran valor. Las empresas deben implementar una propuesta de valor superior, orientada a un segmento determinado del mercado (Kotler, 2006).

La propuesta de valor, es un conjunto de beneficios que la empresa se compromete a entregar y no solo por momento de la oferta. La propuesta de valor es una presentación de la experiencia que recibirá el cliente a partir de la oferta del mercado y su relación con el proveedor. (Kotler, 2006)

Valor y satisfacción del cliente, La marca que identifica a una empresa debe ser una señal de la experiencia que puede esperar a un consumidor. Las características particulares son lo que una empresa añade a un producto o servicio. El método de entrega de valor que tiene una empresa, comprende todas las vivencias y beneficios que obtendrá el cliente al utilizar la oferta (Lutz, 2010).

Relación de satisfacción del cliente y lealtad, un alto grado de satisfacción implica el incremento de la lealtad (fidelización) lo cual es fundamental para los resultados positivos de la empresa. La relación satisfacción del cliente y lealtad (Fidelización) es una relación lineal, a medida que se incrementa la satisfacción también lo hace la lealtad (Hute, 2001).

El cliente industrial, es un comprador profesional, técnicamente competente; tiene una estructura colegiada, un grupo de individuos, que llevan a cabo diferentes funciones y papeles y con diferentes competencias y motivaciones. La decisión de compra supone un cierto grado de conocimiento que no encontramos en la compra realizada por el consumidor comun. Por lo tanto, el enfoque que se adopta en los mercados industriales para la solución de problemas es bastante extenso (Schnarch, 2011).

La fidelización, la razón para alcanzar una gran lealtad (fidelización) de los clientes es otorgarles un gran valor. Las empresas deben implementar una propuesta de valor que sea largamente superior, orientada a un segmento determinado de mercado y reforzarla con una entrega de valor superior (Hute,2001).

El modelo Servqual de Calidad de Servicio es una herramienta que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo objetivo es mejorar la calidad de servicio que ofrece una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio por medio de cinco dimensiones. Este instrumento puede adaptarse según los requerimientos de cada organización. Está formado por una escala de respuesta múltiple, el cual permite evaluar, es un instrumento de mejora así como de comparación con otras organizaciones. El modelo Servqual mide las expectativas y satisfacción general de los clientes con relación a un servicio brindado por una empresa, es decir lo que el cliente espera de la organización.

Las cinco dimensiones son:

La fiabilidad, se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio de forma precisa y confiable.

Capacidad de respuesta, es el deseo y voluntad para ayudar a los clientes realizando un servicio de forma rápida.

Seguridad, se refiere al conocimiento que se tiene del servicio brindado, la atención y amabilidad de los empleados así como su habilidad para transmitir credibilidad y confianza al cliente.

Empatía, es la atención personalizada enfocada en los detalles propios del servicio brindado.

Elementos tangibles, es la apariencia de la infraestructura, estado de los equipos, presentación del personal, materiales de comunicación, los manuales de información.

Brindar un servicio de calidad debe ser un objetivo fundamental si se desea fidelizar una gran cantidad de clientes. De allí es la importancia de medir dicha calidad, la cual permite identificar problemas, establecer objetivos claros y comparar la situaciones antes y despues de los cambios, cambios que deben ser dirigidos a alcanzar la satisfaccion de los clientes (The Free Press, 1,990).

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿ Cual es la relación entre la calidad del asesoramiento tecnico y la satisfaccion del cliente en la empresa Tecnologia y Recubrimientos S.R.L. Trujillo – 2019 ?

JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Esta investigacion se justifica, ya que la aplicación del mismo permitirá determinar la calidad de asesoramiento técnico y como se relaciona con la satisfaccion del cliente. A partir de allí, se podrá plantear mejoras en la misma ante los problemas que puedan tener los clientes que solicitan los productos y requieren de una asesoría. Estas mejoras buscan lograr la satisfaccion del cliente con la empresa, lo que se convertiría en una fortaleza estratégica frente a la competencia nacional, sobre todo ante el ingreso de proveedores internacionales.

En el aspecto académico, el presente trabajo es una oportunidad de poner en práctica los conocimientos y experiencias que se adquirieron durante el desarrollo del MBA, lo que permite plantear una solución a un problema empresarial. Este estudio servirá de base para futuras investigaciones y de referencia para Empresas orientadas al sector industrial, interesadas en el tema de asesoramiento técnico y satisfaccion del cliente.

Técnicamente, se busca aportar con un modelo para gestionar aspectos de asesoramiento técnico relacionados con la satisfaccion del clientes en empresas industriales. Se contribuye a la difusión de la ingeniería de pinturas y sus técnicas de protección, entre los ingenieros y técnicos abocados en el control de la corrosión y proteccion del concreto en las plantas industriales.

Económicamente, mediante la calidad del asesoramiento tecnico, la difusión en la tecnología de pinturas y recubrimientos, la capacitación y entrenamiento, permitirá a las empresas implementar mejores programas de mantenimiento con una reducción significativa de los costos indirectos de fabricación (CIF), lo que constituye un ahorro económico para ellos y para el País, en tal sentido contribuimos

en reducir el impacto economico por perdidas directas en corrosion que en el pais bordea el 6% al 8 % del PBI.

En lo que concierne a la protección del medio ambiente, del asesoramiento técnico, saldrán recomendaciones en el uso de pinturas y recubrimientos más amigables con el medio ambiente, programas de sensibilizacion, con técnicas adecuadas y tiempos de mantenimientos más largos que permitirán reducir sustancialmente los agentes contaminantes.

Comercialmente; con la calidad en el asesoramiento técnico, se va generar que más clientes estén satisfechos. Con clientes satisfechos se reducirán los procesos para generar ventas, así como gastos comerciales y de marketing, se podran mejorar los niveles de venta, ir posesionandose mejor en los diferentes nichos de mercado y hacer frente los diferentes competidores.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relacion entre la calidad del asesoramiento tecnico y la satisfaccion del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo – 2019.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar el nivel de calidad de asesoramiento técnico del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.
2. Evaluar el nivel de calidad de asesoramiento técnico en cada una de sus dimensiones en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.
3. Identificar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.
4. Evaluar el nivel de satisfacción del cliente en cada una de sus dimensiones en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.
5. Identificar la relacion entre la calidad del asesoramiento tecnico y la satisfaccion del cliente en cada una de sus dimensiones en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo – 2019.

HIPOTESIS

Hipótesis General

La calidad del asesoramiento técnico tiene relación directa con la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo – 2019.

Hipótesis específica

Las dimensiones de la calidad del asesoramiento técnico tiene relación directa con las dimensiones de la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo – 2019.

II. METODO

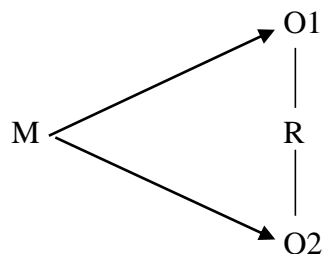
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

La presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, debido a que utiliza la toma de datos para probar la hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis y métodos estadísticos, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Hernández, Fernández y Batista (2010).

Según el alcance, el presente trabajo de investigación corresponde a un estudio correlacional, ya que el propósito es conocer el grado de asociación o relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Mide cada variable y después cuantifican y analizan la vinculación. Hernández, Fernández y Batista (2010).

Según el diseño de investigación es no experimental (se implementan sin manipular variables), tipo transeccional correlacional, el cual establece relaciones existentes entre dos variables en un momento determinado. Hernández, Fernández y Batista (2010).

La representación es de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra de Clientes de Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

O1 = Variable 1 : Calidad del Asesoramiento Técnico.

O2 = Variable 2 : Satisfacción del Cliente.

R = Relación entre Variables.

2.2. VARIABLES

Variable independiente

Calidad del asesoramiento técnico

Variable dependiente

Satisfacción del Cliente

2.2.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable Independiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Asesoramiento Técnico.	Conjunto de habilidades, conocimientos, procedimientos o técnicas que el proveedor se compromete a brindar en el proceso de comercialización a favor del cliente.	Operacionalmente se toma la valoración que tiene el cliente de la calidad del asesoramiento técnico que recibe, esto por intermedio de las dimensiones de calidad del servicio.	FIABILIDAD. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio de forma precisa y confiable.	– Cumplimiento. – Credibilidad. – Plazos. – Responsabilidad en el servicio
			CAPACIDAD DE RESPUESTA. Es el deseo y voluntad para ayudar a los clientes realizando un servicio de forma rápida.	– Asertividad en el tiempo. – Flexibilidad. – Rapidez. – Personal dispuesto
			SEGURIDAD Se refiere al conocimiento que se tiene del servicio brindado, la atención y amabilidad de los empleados, la habilidad para transmitir credibilidad y confianza al cliente.	– Conocimiento Técnico. – Confianza en la Empresa. – Garantía.
			EMPATIA Es la atención personalizada enfocada en los detalles propios del servicio brindado.	- Preocupación de la empresa. - Comunicación - Cortesía. - Información a tiempo
			ELEMENTOS TANGIBLES. Apariencia de la infraestructura, estado de los equipos, presentación del personal, materiales de comunicación, los manuales de información.	- Personal con Implementos. Instrumentos modernos. Información Técnica. Material Publicitario.

Variable independiente

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción del Cliente	Son aspectos de agrado o desagrado, que los clientes experimentan cuando adquieren y consumen un determinado producto o servicio. También depende del nivel de calidad de los productos o servicios que se adquieren. Kotler (2006).	Es la percepción o valoración del cliente sobre la calidad de los servicios de soporte que recibe, cuando adquiere un producto de la empresa Tecnología y Recubrimientos SRL.	<p>CAPACITACIÓN.</p> <p>Proporciona los conocimientos teóricos y prácticos que requiere el cliente para optimizar el rendimiento de los productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento. - Puntualidad. - Conocimiento.
			<p>INSPECCIÓN TECNICA.</p> <p>Asegurar el cumplimiento de las especificaciones de trabajo y los requerimientos en la aplicación de los productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Seriedad. - Instrumentos. - Responsabilidad.
			<p>PROGRAMA DE VISITAS.</p> <p>Procedimiento con el fin de llegar a los clientes, a fin de llevar información, novedades y soluciones, así como recibir sus necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Frecuencia. - Atención oportuna. - Empatía.
			<p>MATERIAL INFORMATIVO</p> <p>Son artículos gratuitos, que se entrega al cliente en la difusión técnica y comercial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información Actualizada. - Contenido Profesional. - Atención en los requerimientos.

2.3. POBLACION Y MUESTRA

2.3.1. Poblacion

La población está conformada por 68 clientes, los cuales son la totalidad de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

2.3.2 Muestra

No se consideró ninguna técnica de muestreo estadístico debido a la accesibilidad de la toma de muestra y por ser un estudio con muestras establecidas.

2.4 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos

2.4.1 Tecnica

Encuesta

Se implemento el diseño de cuestionarios, que contenian preguntas para ser respondidas por los clientes que solicitan servicio de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

2.4.2. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar son el cuestionario serqual para calidad de asesoramiento tecnico y un cuestionario de satisfaccion del cliente. El cuestionario de serqual esta formado por cinco dimensiones cada una de ellas con cinco preguntas la cuales tienen tres posibles respuestas: siempre, a veces y nunca. El cuestionario que evalua la satisfaccion del cliente esta formado por cuatro dimensiones, cada dimension consta de tres preguntas las cuales tienen tres posibles respuestas: siempre, a veces y nunca.

2.4.3 Validacion

La validación de los instrumentos que se utilizaron, se hizo mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporciono la matriz de consistencia y los cuestionarios, estos emitieron su validacion en relacion a los items que se evaluaron.

El modelo serqual de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado para America Latina por Michelsen Consulting.

Para la confiabilidad del documento se realizo una prueba piloto mediante el coeficiente del Alfa de Crombach. Los resultados mostraron que los instrumentos eran confiables.

Confiabilidad de la calidad de asesoramiento tecnico: Alfa de Crombach : 0.848 (Anexo 4).

Confiabilidad de la satisfaccion del cliente: Alfa de Crombach: 0.951 (Anexo 5).

2.5 Procedimiento

Se coordinó para tomar la muestra con el Gerente de la Empresa Tecnología y Recubrimientos SRL a fin de que se den las facilidades para poder entrevistar a los clientes que solicitan los productos de la empresa.

Para poder aplicar la encuesta se abordó a los clientes, explicándoles que dicho instrumento de recolección de datos tiene carácter anónimo y solo sirve para ser usado como datos estadísticos a fin de encontrar deficiencias en la satisfacción de los clientes que solicitan los servicios de la empresa. La aplicación del cuestionario duró aproximadamente 15 minutos.

Una vez recopilados los datos se procedió a procesarlos y a aplicar técnicas estadísticas descriptivas, utilizándose el programa SPSS. 20.

Se utilizara un cuestionario fundamentado en el modelo SERVQUAL el cual evaluó la calidad del servicio (asesoramiento tecnico), así como un cuestionario para la satisfaccion del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L., considerándose como unidades muestrales cada cliente que esta registrado en la base de datos de la empresa.

La informacion obtenida se interpreto de acuerdo a los objetivos de la investigación originando el contraste de la hipótesis, las principales técnicas de análisis utilizadas en la presente investigación son: la codificación, tabulación y técnicas estadísticas.

2.6 Metodo de analisis de Datos

Los datos recogidos se expresarán en escalas ordinales y se harán sus respectivas gráficas.

La relación de las variables se hará mediante la prueba Spearman a fin de determinar si una variable se relaciona con otra a un nivel de significancia menor de 0.05 ($p < 0.05$).

2.7 ASPECTOS ETICOS

En la ejecución del presente proyecto de investigación se han señalado las fuentes consultadas, siguiendo las normas establecidas. Se ha tenido en cuenta las definiciones, conceptos y teorías con sus respectivos autores. En los instrumentos empleados, estos se adaptaron y ampliaron para un mejor desarrollo y aplicabilidad en el desarrollo del estudio. Se deja constancia del compromiso ético en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad del asesoramiento técnico en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

Variable 1	N°	%
Calidad de asesoramiento		
Baja (0-16)	0	0.00
Media (17-33)	9	13.24
Alta (34-50)	59	86.76
Total	68	100.00

Fuente: Aplicación del cuestionario SERVQUAL para evaluar calidad de asesoramiento.

Descripción.

En la Tabla 1 se observa que el 86.76 % de los clientes perciben nivel alto con respecto a la calidad de asesoramiento, el 13.24 % tienen nivel medio y no se tiene clientes en el nivel bajo. Determinándose que la calidad de asesoramiento es alto en la Empresa de Tecnología y Recubrimientos S.R.L. desde la perspectiva de los clientes que reciben el servicio de la empresa.

Tabla 2

Nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Tecnología y recubrimientos S.R.L.

Variable 2	N°	%
Satisfacción		
Deficiente (0-8)	9	13.24
Regular (9-15)	19	27.94
Bueno (16-24)	40	58.82
Total	68	100.0

Fuente: Aplicación del cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente.

Descripción.

En la Tabla 2 se observa que el 58.82 % de los clientes perciben la satisfacción en el nivel bueno con respecto a la satisfacción percibida, el 27.94 % tienen nivel regular y el 13.24 % tienen nivel deficiente. Determinándose que la satisfacción percibida por el cliente es buena en la Empresa de Tecnología y Recubrimientos S.R.L. desde la perspectiva de los clientes que reciben el servicio de la empresa.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de la calidad del asesoramiento técnico en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

DIMENSIONES	N°	%
Elementos tangibles		
Deficiente	0	0.00
Regular	5	7.35
Bueno	63	92.65
Total	68	100.00
Fiabilidad		
Deficiente	0	0.00
Regular	14	20.59
Bueno	54	79.41
Total	68	100.00
Cap.Respuesta		
Deficiente	2	2.94
Regular	15	22.06
Bueno	51	75.00
Total	68	100.00
Seguridad		
Deficiente	0	0.00
Regular	7	10.29
Bueno	61	89.71
Total	68	100.00
Empatia		
Deficiente	4	5.88
Regular	14	20.59
Bueno	50	73.53
Total	68	100.00

Fuente: Aplicación del cuestionario SERVQUAL para evaluar calidad de asesoramiento.

Descripción.

En la Tabla 3 se observa que en cada una de las dimensiones de la calidad de asesoramiento técnico, cada una de ellas alcanza el nivel bueno con porcentajes que van por encima del 70%. Lo que corrobora que la calidad de asesoramiento es buena.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de satisfacción de los clientes en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

DIMENSIONES	N°	%
Capacitación		
Bajo	12	17.65
Medio	6	8.82
Alto	50	73.53
Total	68	100.00
Inspección		
Bajo	20	29.41
Medio	6	8.82
Alto	42	61.77
Total	68	100.00
Programa de visita		
Bajo	13	19.12
Medio	14	20.59
Alto	41	60.29
Total	68	100.00
Material técnico		
Bajo	9	13.24
Medio	21	30.88
Alto	38	55.88
Total	68	100.00

Fuente: Aplicación del cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente.

Descripción.

En la Tabla 4 en lo que corresponde a las dimensiones de la satisfacción del cliente se observa que todos alcanzan el nivel alto, con porcentajes que van por encima del 50% según la apreciación de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

3.2 PRUEBAS DE HIPÓTESIS

3.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 5

Nivel de calidad del asesoramiento técnico y nivel de satisfacción en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

Pruebas de normalidad			
VARIABLES / DIMENSIONES	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ASESORAMIENTO	0.115	68	0.025
Elementos tangibles	0.230	68	0.000
Fiabilidad	0.150	68	0.001
Cap.Respuesta	0.170	68	0.001
Seguridad	0.185	68	0.000
Empatia	0.209	68	0.000
NIVEL DE SATISFACCION	0.163	68	0.000
Capacitación	0.206	68	0.000
Inspección	0.211	68	0.000
Programa de visita	0.205	68	0.000
Material técnico	0.210	68	0.000

Fuente: Aplicación del cuestionario de la calidad de asesoramiento y la satisfacción.

Descripción.

En la Tabla 5 se observa que la prueba de kolmogorov Smirnov para muestras mayores a 50, donde se detalla que los niveles de significancia de las variables calidad de asesoramiento y satisfacción son menores al 5% ($p < 0.05$) demostrándose que ambas variables y sus dimensiones se comportan de manera no normal, por lo cual es necesario utilizar la correlación de Spearman.

3.2.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 6

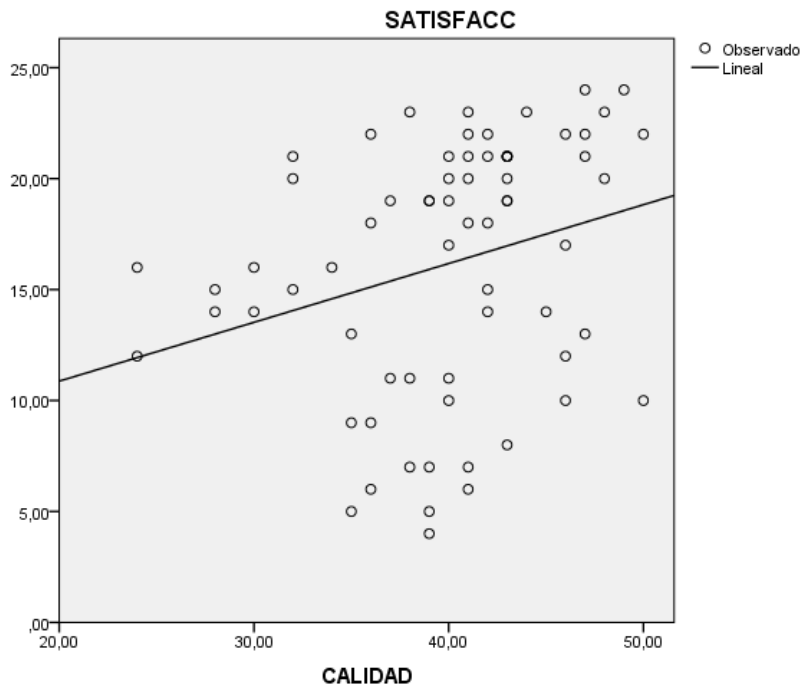
Nivel de calidad del asesoramiento técnico y su relación con el nivel de satisfacción en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

CORRELACIÓN DE SPEARMAN	Calidad de asesoramiento
Satisfacción	
Coefficiente de correlación de Spearman	0,382**
Sig. (bilateral)	0,000
N	68

Fuente: Aplicación del cuestionario de la calidad de asesoramiento y la satisfacción.

Descripción.

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0,382$ (existe baja relación positiva) con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), por lo cual se demuestra que la calidad de asesoramiento se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L., Trujillo – 2019.



Fuente: Base de datos de la calidad de calidad de asesoramiento y la satisfacción.

Figura 5. Nivel de calidad del asesoramiento técnico y su relación con el nivel de satisfacción en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

3.2.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Tabla 7

Nivel de calidad del asesoramiento técnico y su relación con el nivel de satisfacción en cada una de sus dimensiones en la Empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

		Capacidad	Inspeccion	P_visitas	M_tecnico
TANGIBLES	Correlación de Spearman	,121	,152	,189	,239
	Sig. (bilateral)	,325	,214	,122	,050
	N	68	68	68	68
FIABILIDAD	Correlación de Spearman	,069	,055	,190	,108
	Sig. (bilateral)	,575	,655	,121	,380
	N	68	68	68	68
RESPUESTA	Correlación de Spearman	,008	,132	,139	,211
	Sig. (bilateral)	,948	,284	,259	,084
	N	68	68	68	68
SEGURIDAD	Correlación de Spearman	,105	,068	,182	,125
	Sig. (bilateral)	,394	,582	,138	,309
	N	68	68	68	68
EMPATIA	Correlación de Spearman	,044	,215	,238	,458**
	Sig. (bilateral)	,724	,079	,051	,000
	N	68	68	68	68

Fuente: *Aplicación de los cuestionarios sobre Nivel de calidad del asesoramiento técnico y su relación con el nivel de satisfacción*

IV. DISCUSIÓN

Cada día entre las diferentes empresas que atienden al sector industrial se cierne una lucha cada vez más fuerte por ganar clientes y en consecuencia ampliar la cobertura del mercado. Frente a la forma que llegan las empresas al mercado, que mayormente son estrategias comerciales como precios bajos, muy pocas adoptan estrategias consistentes o se enfocan en buscar la satisfacción del cliente, es decir, investigar y proponer mejores mecanismos de atención, que busquen una relación con la satisfacción de los clientes.

Tecnología y Recubrimientos S.R.L. es una empresa que comercializa pinturas industriales y marinas, por consiguiente su mercado objetivo son las empresas industriales. Para ellos implemento y aplico una estrategia totalmente diferente a la convencional la cual consiste en el asesoramiento técnico.

La calidad del asesoramiento técnico, se relaciona de una forma alta y directa con la satisfacción del cliente. Esto demuestra que cuando se aplican estrategias que buscan el bienestar o satisfacer aspectos de interés de los clientes, estos retribuye con un comportamiento de agrado hacia la empresa, volviéndose más recurrentes en sus compras, más fieles, producto de una satisfacción del servicio.

Se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es $R = 0,382$ (existe alta relación positiva) con nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), por lo cual se demuestra que la calidad de asesoramiento se relaciona de manera positiva y significativa con la satisfacción de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S. R. L., Trujillo – 2019. Los resultados que se obtuvieron fueron altos en el asesoramiento técnico y bueno en cada una de las dimensiones. Estos demuestran nuestra hipótesis que la calidad del asesoramiento técnico tiene una relación directa con la satisfacción del cliente, por lo que se le tendría que prestar mucha atención como estrategia empresarial.

El nivel de calidad del asesoramiento técnico es alta, el cual representa el 86.76 de los clientes que lo perciben así. El 13.24 % tienen una percepción media del asesoramiento técnico. No se tiene clientes en el nivel bajo. Esto determina que la calidad del asesoramiento técnico es alto en la empresa. Si bien es cierto se tiene una alta calidad en el asesoramiento técnico, se debe identificar por que un 13.24 % de los clientes están reportando una percepción media, así se podrá realizar las correcciones del caso y reducir aún más estos indicadores y elevar el porcentaje de alta calidad.

En las dimensiones de la calidad del asesoramiento técnico todas están en un nivel bueno con valores que están por encima del 70 %. Sin embargo existe un 20 % en promedio que reporta niveles regulares en algunas dimensiones, también aquí hay oportunidad para evaluar y reducir estos porcentajes en favor de un aumento del nivel bueno de las diferentes dimensiones.

En la dimensión fiabilidad se encontró un nivel bueno con 79.41 %, El cliente encuentra que la empresa cumple con lo que ofrece, respeta los tiempos de ejecución de los servicios, principalmente el de pos venta, el personal que se asigna para su atención muestra responsabilidad en las labores que se le encarga. Sin embargo un 20.59 % lo reporta como regular. Podría ser que este grupo de clientes no esté recibiendo asesoramiento técnico, o que es esporádico, también se podría atribuir al incumplimiento de las fechas acordadas o al cuidado que mostro o no el personal asignado.

En la dimensión capacidad de respuesta se encontró un 75 %, el cliente entiende que la empresa está atenta a sus requerimientos, el personal está atento a ayudar y de forma oportuna, las solicitudes de los clientes se atiende con la mayor prontitud. Aquí se tiene que un 22.06 % tiene una percepción regular de esta dimensión. Es posible que la información que requiera el cliente no se esté brindando oportunamente o que este grupo perciba que la empresa no está respondiendo con prontitud a sus necesidades de atención.

En la dimensión seguridad se obtuvo un 89.71 %, El cliente confirma que la capacitación está acorde con lo requerido y que el personal asignado para tal fin demuestra conocimiento y experiencia, se siente satisfecho con la información que recibe. Las acciones del personal le inspiran confianza y credibilidad en todo lo relacionado al asesoramiento. Un 10.29 % opina que esta dimensión esta regular. Aquí es posible que el cliente no quedo satisfecho con la asesoría que recibió o que la información que solicita no era la esperado o que respondiera a sus inquietudes.

Con respecto a la dimensión empatía se encontró un 73.53 %, el cliente considera que la empresa se esmera por brindar una atención personalizada, en cada aspecto que involucra el servicio de asesoramiento técnico. En esta dimensión un 20.59 % opina que el nivel estuvo regular, entre los factores que incidieron puede ser que el cliente no ha tenido una respuesta oportuna en las fechas requeridas para programar reuniones técnicas o de asesorías, que percibió poco interés de parte del personal de la empresa para atenderlo en sus requerimientos.

En la dimensión de elementos tangibles obtuvo un 92.65 %, los clientes en su mayoría manifiestan que el personal se presenta uniformado e identificado, las inspecciones de calidad se realizan con instrumentos los mismos que se ven en buen estado o muestran apariencia moderna. El 7.35 % comenta que tiene una percepción regular de esta dimensión. Si bien es cierto este porcentaje es el más bajo con respecto a las otras dimensiones, siempre hay espacio para mejorar, un aspecto que puede haber incidido en este valor es que no se haya atendido con información técnica o que en algunas inspecciones no se halla utilizados todos los instrumentos necesarios.

El nivel de satisfacción del cliente es bueno, el cual representa el 58.82 % de los clientes que lo perciben así. El 27.94 % tienen una percepción regular en el nivel de satisfacción. El 13.24 % está en el nivel deficiente. Esto determina que la satisfacción percibida por los clientes es buena en la empresa.

En las dimensiones de satisfacción del cliente se observa que todos alcanzan el nivel alto con porcentajes que van por encima del 50% según la apreciación de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.

Se debe resaltar que el servicio de asesoramiento técnico que se brinda a los clientes es producto de muchos años de experiencia en el rubro, gran parte de su contenido se ha implementado en base a las carencias de información y conocimiento de los clientes y usuarios que demandan pinturas industriales. Esta debilidad que muestran los clientes se capitaliza en una oportunidad, oportunidad para brindar, atención personalizada, conocimientos, soporte técnico, todo esto enmarcado en asesoramiento técnico de calidad el cual está relacionado con la satisfacción del cliente. La calidad del asesoramiento técnico debe ser periódicamente evaluada a fin de determinar si los indicadores están respondiendo a las necesidades de los clientes o se requiere modificar o reemplazar por nuevos indicadores a fin de que la satisfacción del cliente este siempre con niveles altos.

V. CONCLUSIONES

1. Se encontró la relación estadística significativa entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Trujillo – 2019, lo cual es corroborado al aplicar la prueba Rho de Spearman ($Rho = 0,382$). Esta conclusión muestra que la calidad del asesoramiento técnico si esta relacionado de una manera significativa, vale decir que el cliente considera que esta estrategia cumple con sus requerimientos y necesidades de atención por parte de la empresa y por consiguiente lo expresa como satisfacción.
2. El nivel de calidad de asesoramiento técnico alcanzó el 86.76 % de los clientes en el nivel alto con respecto a la calidad de asesoramiento, el 13.24 % tienen nivel medio y no se tiene clientes en el nivel bajo en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. En la calidad del asesoramiento técnico un nivel alto de clientes la está considerando como buena, sin embargo hay un margen de clientes que lo han catalogado de nivel medio, en este aspecto se puede identificar mediante las dimensiones los puntos que han incidido en esta clasificación a fin de mejorarlos y que incida en una mejor percepción por parte de los clientes
3. El nivel de las dimensiones de calidad de asesoramiento técnico observa que en cada una de las dimensiones de la calidad de asesoramiento cada una de ellas alcanza el nivel bueno con porcentajes que van por encima del 70%. Lo que corrobora que la calidad de asesoramiento es buena en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Si bien todas las dimensiones arrojan un nivel bueno, se tiene un porcentaje regular que esta entre el 7% y 22 %, esto permite que se determine a partir de las encuestas que aspectos se pueden mejorar con la finalidad que se eleve el nivel y que el cliente perciba que se está mejorando la calidad del asesoramiento técnico y exprese un mejor nivel de satisfacción.
4. En el nivel de satisfacción del cliente se observa que el 58.82 % de los clientes perciben la satisfacción en el nivel bueno con respecto a la satisfacción percibida, el 27.94 % tienen nivel regular y el 13.24 % tienen nivel deficiente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Entre los niveles de satisfacción deficiente y regular se tiene un 41.18 % de clientes, aquí hay una oportunidad para reducir estos niveles e incorporar

más clientes al nivel bueno de satisfacción. Se tiene que revisar inicialmente los resultados de las encuesta de satisfacción de los clientes a fin de determinar en cuales se deben proponer estrategias de mejora

5. En el nivel de las dimensiones de satisfacción de los clientes, en cada una de sus dimensiones se observa que todos alcanzan el nivel alto, con porcentajes que van por encima del 50% según la apreciación de los clientes de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Pero a su vez se observa que existe un porcentaje para el nivel bajo que va desde el 13.24% al 29.41% y para el nivel medio que va desde el 8.82 % al 20.59 %, en ambos casos son porcentajes que hay que tener muy en cuenta ya que en conjunto equivale a un gran número de clientes en que todavía se debe trabajar. Aquí se debe revisar las encuestas para determinar qué aspectos han incidido en estos porcentajes de satisfacción bajo y medio.
6. Respecto a la relación entre cada una de las dimensiones del asesoramiento técnico y satisfacción del cliente se observa que no se encontró relación significativa entre las dimensiones tangibilidad y capacidad, tangibilidad e inspección, tangibilidad y programa de visitas, tangibilidad y material técnico, fiabilidad y capacidad, fiabilidad e inspección, fiabilidad y programa de visitas, fiabilidad y material técnico, capacidad de respuesta y capacidad, capacidad de respuesta e inspección. Capacidad de respuesta y programa de visitas, capacidad de respuesta y material técnico, seguridad y capacidad, seguridad e inspección, seguridad y programa de visitas, seguridad y material técnico; a excepción de empatía y material técnico que si se encuentra relación significativa.

VI. RECOMENDACIONES

1. A continuación ponemos a consideración las siguientes recomendaciones a la gerencia general de la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L. Ha quedado establecido que la principal estrategia de ventas que tiene la empresa es el asesoramiento técnico, se debe poner bastante atención en cada uno de los aspectos del mismo, a fin de que su aplicación cada vez se realice con mejor calidad y el cliente perciba y compruebe todos los beneficios que obtiene de dicho servicio. Se debe verificar cada aspecto de las dimensiones a fin de reforzar las que tienen menor puntuación, ya que así se tendrá una mejor calidad en el servicio de asesoramiento técnico y una mejor satisfacción. La retroalimentación debe ser parte de la estrategia, a fin de poder establecer medidas correctivas de ser el caso.
2. En el asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente deben ser desarrollados y plasmados en documentos controlados con sus respectivos indicadores, a fin de que se siga un correcto procedimiento de verificación para su aplicación. Esto tiene el beneficio de llevar de una manera ordenada la secuencia de cada uno de los aspectos del servicio como: el programa de visitas, la capacitación, la inspección técnica y el material técnico. La aplicación de estos documentos contribuirá a planificar, administrar y controlar de una manera más eficiente la aplicación del servicio de asesoramiento técnico, por ejemplo, en cuanto a las fechas de visitas, cantidad de material técnico, frecuencias de inspecciones, cantidad de asesorías o charlas de inducción, etc. Sería un medio de consulta que permite visualizar si un cliente está o no está recibiendo el asesoramiento técnico y si este lo recibe en su totalidad o solo en alguna dimensión, esto permitirá según los indicadores respectivos visualizar como se está brindando el asesoramiento técnico y como está repercutiendo en la satisfacción del cliente.
3. Otra recomendación que se sugiere para el fortalecimiento del servicio de asesoramiento técnico y beneficio de los clientes es la aplicación del marketing digital. Mediante el marketing digital se llegara a los clientes con muchos contenidos de las dimensiones del asesoramiento técnico como información técnica, capacitación virtual, catálogos digitales y encuestas de satisfacción del cliente.

REFERENCIAS

- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P (2010). *Metodología de la Investigación*. MC Graw Hill. Quinta edición. México.
- Hernandez, R; Mendoza, Ch, (2018). *Metodología de la Investigación las Rutas Cuantitativas, Cualitativas y Mixtas*. MC Graw Hill. México.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V; Berry, L (1990). *Calidad en la entrega del servicio*. The Free Press, New York.
- Horacio, O (2001). *Marketing Industrial*. Ugerman Editor. Argentina.
- Kotler, P; Keller, K (2006). *Dirección de Marketing*. Pearson. Duodécima edición. México.
- Schnarch, A (2011). *Dirección Efectiva de equipos de Venta*. Mc Graw Hill. Colombia.
- Pedret, R; Sagnier, Laura; Camp, F (2008) *La Investigación Comercial como Soporte del Marketing*. Ediciones Deusto. España.
- Hute, L; Serrano, J; Soler, I (2001). *Servicios y Beneficios*. Ediciones Deusto. España.
- Lutz, R; Weitz, B (2010). *Posicionamiento de Marca*. Bresca editorial. Barcelona.
- Droguett, J (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz*. Universidad de Chile.
- Pazmiño, A (2008). *Modelo para Determinar la Satisfacción del Cliente en la empresa Papeles S.A.* Universidad San Francisco de Quito.
- Peche, P (2016). *Calidad del Servicio y Satisfacción de los clientes en la constructora Crea Arquitectura y Construcción S.A.C.* Chepen.

Catari, P (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción de los Clientes de la empresa El Baul, Torata, Moquegua*. Universidad Cesar Vallejo.

Urbina, S (2015). *Calidad del Servicio y Satisfacción de los Clientes en la empresa Corporación del Norte S.A.C*. Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO SERQUAL PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L.

El siguiente cuestionario tiene como finalidad evaluar la calidad del asesoramiento técnico. La información que usted nos brinde es importante para el mejoramiento continuo del servicio. Por favor marque con una X que tan satisfecho o insatisfecho está con los siguientes enunciados

		Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
	TANGIBILIDAD			
1	El personal se presenta correctamente uniformado e identificado.			
2	Las inspecciones se realizan con instrumentos.			
3	Los instrumentos utilizados se muestran en buen estado y de apariencia moderna.			
4	El material técnico recibido es el adecuado.			
5	Recibe informes y reportes de las inspecciones o asesorías realizadas.			
	FIABILIDAD			
6	Recibe asistencia técnica cada vez que lo solicita.			
7	Los servicios ofrecidos se realizan en la fecha pactada.			
8	El servicio que recibe esta dentro de lo ofrecido.			
9	El personal asignado muestra cuidado y responsabilidad.			
10	El tiempo que espera para recibir el servicio es el deseado.			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			

11	La empresa está pendiente de sus requerimientos.			
12	La empresa responde a su solicitud de asesoramiento técnico a tiempo.			
13	El personal de la empresa con el que toma contacto siempre se muestra dispuesto a ayudar.			
14	La información técnica y/o comercial es proporcionada cuando lo requiere.			
15	Recibe información periódica y actualizada por medio de correo electrónico.			
	SEGURIDAD			
16	La capacitación técnica es la esperada y el personal asignado demuestra conocimiento.			
17	Se siente seguro con la información recibida y la atención de la empresa.			
18	Su personal queda satisfecho con la capacitación otorgada.			
19	El personal asignado inspira credibilidad y confianza			
20	Recomendaría a nuestra empresa teniendo como referencia el servicio recibido.			
	EMPATIA			
21	Cuando lo requiere es fácil contactarse con el representante de la empresa			
22	La información técnica recibida es la que necesita y está actualizada.			
23	Le resulta sencillo ponerse de acuerdo para las fechas y horarios de asesoría.			
24	Siente que la empresa se preocupa por sus intereses e inquietudes.			
25	Cree que la empresa le esta brindado una atención personalizada.			

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L.

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la satisfacción del cliente. La información que usted nos brinde es importante para el mejoramiento continuo del servicio al cliente. Por favor marque con una X que tan satisfecho o insatisfecho está con los siguientes enunciados

		Siempre (2)	A veces (1)	Nunca (0)
	CAPACITACION			
1	Se ofrece entrenamiento para su personal.			
2	El entrenamiento se realizó en la fecha y hora pactada.			
3	El personal asignado muestra conocimiento del tema.			
	INSPECCION			
4	Recibe inspección técnica oportunamente.			
5	En las inspecciones se realiza con instrumentos adecuados.			
6	El personal asignado muestra responsabilidad.			
	PROGRAMA DE VISITAS			
7	Considera que la frecuencia de visitas es adecuada.			
8	La empresa responde a su solicitud de visitas técnica a tiempo.			
9	El personal asignado que toma contacto está siempre atento a sus requerimientos.			
	MATERIAL INFORMATIVO			
10	Recibe información técnica frecuentemente.			
11	Siente que la información proporcionada es la que necesita.			
12	La información que se proporciona tiene alto contenido profesional y técnico.			

ANEXO 4

MUESTRA PILOTO PARA LA CALIDAD DE ASESORAMIENTO TÉCNICO

BASE DE DATOS PARA LA CONFIABILIDAD																								
ELEMENTOS TANGIBLE					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA				
ITEM	ITEM																							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
2	2	1	2	0	1	2	1	1	1	0	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0
2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	0	0	0	0	0
2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	0	1	1	2	2
2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	1	0	1	2	0	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2
1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	37,3333	45,524	,014	,851
VAR00002	37,4000	46,829	-,273	,858
VAR00003	37,3333	44,095	,430	,845
VAR00004	37,3333	44,095	,430	,845
VAR00005	37,6667	40,238	,623	,834
VAR00006	37,6667	42,667	,410	,843
VAR00007	37,5333	46,410	-,157	,858
VAR00008	37,7333	46,495	-,160	,859
VAR00009	37,8000	44,457	,133	,851
VAR00010	38,1333	44,552	,119	,851
VAR00011	38,1333	41,695	,353	,845
VAR00012	37,8667	38,552	,715	,829
VAR00013	37,6000	41,257	,661	,835
VAR00014	37,6667	44,238	,169	,850
VAR00015	37,7333	38,495	,715	,829
VAR00016	37,5333	42,124	,556	,839
VAR00017	37,6000	46,543	-,172	,859
VAR00018	37,7333	43,352	,297	,846
VAR00019	37,8667	42,124	,495	,840
VAR00020	37,6000	40,114	,855	,829
VAR00021	38,0000	37,429	,687	,829
VAR00022	37,8667	40,410	,500	,839
VAR00023	37,7333	39,067	,648	,832
VAR00024	37,7333	39,638	,582	,835
VAR00025	37,8000	37,743	,703	,829

ANEXO 5

BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cliente	CAPACITACION			INSPECCION			PROGRAMA DE V			MATERIAL TECNICO						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
1	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	1	3
2	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	1	3
3	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5	1	2	1	4
4	1	1	2	4	1	1	2	4	1	2	1	4	1	1	1	3
5	1	1	1	3	0	1	1	2	1	2	2	5	1	1	1	3
6	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6
7	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	1	1	4
8	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	2	1	1	4
9	1	1	1	3	0	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	6
10	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3
11	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	4
12	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	1	4	1	2	1	4
13	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	1	4	1	2	1	4
14	2	1	1	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
15	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
16	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
17	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	1	2	5
18	2	2	1	5	2	1	1	4	2	2	2	6	1	2	2	5
19	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6
20	1	2	1	4	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	6
21	2	1	2	5	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	3
22	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3
23	1	2	1	4	1	2	2	5	2	1	1	4	1	1	1	3
24	1	2	1	4	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6
25	1	1	2	4	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6
26	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	1	5
27	2	1	1	4	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	4
28	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	4
29	1	1	2	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
30	1	1	2	4	1	0	1	2	1	1	0	2	1	1	1	3
31	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	3
32	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	2
33	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2
34	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
35	1	1	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	2
36	2	1	1	4	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2
37	2	1	1	4	1	1	0	2	1	0	0	1	1	1	0	2
38	2	1	1	4	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	2
39	2	2	1	5	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	2
40	2	2	2	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	0	2
41	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
42	1	2	1	4	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3
43	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	5	1	1	1	3
44	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	1	3
45	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	1	3
46	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	1	3
47	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	1	1	3
48	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	2	5	1	1	1	3
49	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	4
50	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	4
51	2	1	2	5	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	4
52	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	5
53	2	2	1	5	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6
54	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6
55	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
56	1	2	1	4	2	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6
57	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	2	2	5
58	1	1	0	2	0	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	4
59	1	1	0	2	0	0	1	1	1	1	1	3	1	1	2	4
60	1	1	0	2	0	0	0	0	1	1	1	3	1	1	1	3
61	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	1	2	1	1	1	3
62	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	2	1	2	1	4
63	0	1	1	2	1	1	0	2	0	1	1	2	1	2	2	5
64	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	1	3	2	2	2	6
65	1	2	1	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
66	1	2	1	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
67	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
68	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6

ANEXO 6

MUESTRA PILOTO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	CAPACITACION			INSPECCION			PROGRAMA			MATERIAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
6	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
7	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
8	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
9	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0
10	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
11	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
12	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2
13	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2
14	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
15	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	18,5625	263,996	-,281	,962
VAR00002	18,7500	252,733	,415	,956
VAR00003	18,8125	244,163	,597	,953
VAR00004	18,6875	235,163	,795	,948
VAR00005	18,4375	228,796	,908	,945
VAR00006	18,5000	220,533	,921	,943
VAR00007	18,3750	214,250	,962	,941
VAR00008	18,4375	205,729	,971	,939
VAR00009	18,3750	198,383	,987	,938
VAR00010	18,2500	194,733	,968	,939
VAR00011	18,1250	187,983	,964	,941
VAR00012	18,0625	182,729	,945	,944

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L. TRUJILLO 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO

IDENTIFICACION DEL EXPERTO:

Nombre: Edwar Obed Cárdenas García
Grado académico: Ing. Civil.
Lugar de trabajo: Engemec Perú S.A.C.
Cargo: Gerente de Administración y Finanzas.
Ciudad: Trujillo.

CRITERIO DE EVALUACION

CRITERIO	APRECIACION		
	Bueno	Regular	Malo
Presentación adecuada del instrumento	✓		
Claridad en la redacción del instrumento	✓		
Relación entre la variable y la dimensión	✓		
Relación entre la dimensión y el indicador	✓		
Relación entre el indicador y el ítem	✓		
Relación entre el ítem y la alternativa de respuesta	✓		

COMENTARIOS: _____


Edwar O. Cárdenas García
ING. CIVIL
C.I.P. 64568

Firma del Evaluador

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L. TRUJILLO 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SATISFACCION DEL CLIENTE

IDENTIFICACION DEL EXPERTO:

Nombre: Edwar Obed Cárdenas García
Grado académico: Ing. Civil.
Lugar de trabajo: Ingemec Perú SAC.
Cargo: Gerente de Administración y Finanzas.
Ciudad: Trujillo.

CRITERIO DE EVALUACION

CRITERIO	APRECIACION		
	Bueno	Regular	Malo
Presentación adecuada del instrumento	✓		
Claridad en la redacción del instrumento	✓		
Relación entre la variable y la dimensión	✓		
Relación entre la dimensión y el indicador	✓		
Relación entre el indicador y el ítem	✓		
Relación entre el ítem y la alternativa de respuesta	✓		

COMENTARIOS: _____


Edwar O. Cárdenas García
ING. CIVIL
C.I.P. 64566

Firma del Evaluador

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L. TRUJILLO 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO

IDENTIFICACION DEL EXPERTO:

Nombre: Pedro Miguel Peña Quispe
Grado académico: Ingeniero Industrial
Lugar de trabajo: HIPERMERCADOS TOTUS .SA
Cargo: GERENTE DE TIENDA
Ciudad: Trujillo

CRITERIO DE EVALUACION

CRITERIO	APRECIACION		
	Bueno	Regular	Malo
Presentación adecuada del instrumento	✓		
Claridad en la redacción del instrumento	✓		
Relación entre la variable y la dimensión	✓		
Relación entre la dimensión y el indicador	✓		
Relación entre el indicador y el ítem	✓		
Relación entre el ítem y la alternativa de respuesta	✓		

COMENTARIOS: _____


Pedro Miguel Peña Quispe
ING. INDUSTRIAL
Firma Re-Evaluador
C.P. Nº 167553

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L. TRUJILLO 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SATISFACCION DEL CLIENTE

IDENTIFICACION DEL EXPERTO:

Nombre:

PEDRO MIGUEL PERI QUISPE

Grado académico:

INGENIERO INDUSTRIAL

Lugar de trabajo:

HIPER MERCADOS TOTTUS SA.

Cargo:

GERENTE DE TIENDA

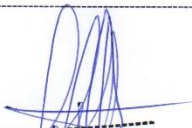
Ciudad:

TRUJILLO

CRITERIO DE EVALUACION

CRITERIO	APRECIACION		
	Bueno	Regular	Malo
Presentación adecuada del instrumento	✓		
Claridad en la redacción del instrumento	✓		
Relación entre la variable y la dimensión	✓		
Relación entre la dimensión y el indicador	✓		
Relación entre el indicador y el ítem	✓		
Relación entre el ítem y la alternativa de respuesta	✓		

COMENTARIOS: -----


Pedro Miguel Peri Quispe
Firma: NG INDUSTRIAL
R. CIP. N° 48953

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL
CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L. TRUJILLO 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO

IDENTIFICACION DEL EXPERTO:

Nombre:

Marianela Chávez Rojas.

Grado académico:

Ing. Industrial.

Lugar de trabajo:

Ingemec Perú S.A.C.

Cargo:

Gerente Control de Calidad - Auditor Interno ISO 9001

Ciudad:

Trujillo.

CRITERIO DE EVALUACION

CRITERIO	APRECIACION		
	Bueno	Regular	Malo
Presentación adecuada del instrumento	✓		
Claridad en la redacción del instrumento	✓		
Relación entre la variable y la dimensión	✓		
Relación entre la dimensión y el indicador	✓		
Relación entre el indicador y el ítem	✓		
Relación entre el ítem y la alternativa de respuesta	✓		

COMENTARIOS:

.....
.....

INGEMEC PERU S.A.C.

Ing. Marianela Chávez Rojas
CONTROL DE CALIDAD

Firma del Evaluador

FORMATO DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

TITULO DE INVESTIGACION:

CALIDAD DEL ASESORAMIENTO TECNICO Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA Y RECUBRIMIENTOS S.R.L. TRUJILLO 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

SATISFACCION DEL CLIENTE

IDENTIFICACION DEL EXPERTO:

Nombre: Mariela Chávez Rojas.
Grado académico: Ing. Industrial
Lugar de trabajo: Ingemec Perú S.A.C.
Cargo: Gerente Control de Calidad - Auditor Interno ISO 9001
Ciudad: Trujillo

CRITERIO DE EVALUACION

CRITERIO	APRECIACION		
	Bueno	Regular	Malo
Presentación adecuada del instrumento	✓		
Claridad en la redacción del instrumento	✓		
Relación entre la variable y la dimensión	✓		
Relación entre la dimensión y el indicador	✓		
Relación entre el indicador y el ítem	✓		
Relación entre el ítem y la alternativa de respuesta	✓		

COMENTARIOS: _____

INGEMEC PERU S.A.C.


Ing. Mariela Chávez Rojas
CONTROL DE CALIDAD

Firma del Evaluador

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Marco Teórico	Dimensiones	Método
Problema General ¿Cuál es la relación entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.?	Hipótesis General La calidad del asesoramiento técnico tiene relación directa con la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.	Objetivo General Determinar la relación entre la calidad del asesoramiento técnico y la satisfacción del cliente en la empresa Tecnología y Recubrimientos S.R.L.	V1 Calidad del Asesoramiento Técnico. V2 Satisfacción del Cliente	Asesoramiento Técnico. Fundamentos teóricos. Satisfacción del cliente. Modelo Servqual.	V1 Fiabilidad. Capacidad de respuesta. Seguridad. Empatía. Elementos Tangibles. V2 Capacitación. Inspección. Visitas. Material informativo	Diseño Cuantitativo. Correlacional. Población 68 clientes. Muestra 68 clientes. Técnicas Encuestas. Instrumentos Cuestionarios en el modelo Servqual

EVIDENCIAS DE ASESORAMIENTO TECNICO

Inspección Fabricación de Techo – TALSA.



Medición de Espesores exterior de Tanque – CARTAVIO S.A.A.

Inspección Técnica con Instrumentos – GMT SALAVERRY.

