



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa De Transportes Y
Servicios Múltiples Gloria S.A.C., Ate 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Escobar Choque, Jhon Neker (ORCID: 0000-0002-4224-4332)

ASESOR:

Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-3084-8403)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.


AGRADECIMIENTO

En estas líneas quiero agradecer a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A mis padres por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas, otras locas. Gracias por darme la libertad de desenvolverme como ser humano.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don **Escobar Choque Jhon Neker** cuyo título es: **La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa De Transportes Y Servicios Múltiples Gloria S.A.C., Ate 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14. catorce.

Lima, Ate 02 de Julio del 2019




 PRESIDENTE

Dr. Bardales Cardenas Miguel



 SECRETARIO

Mg. Cervantes Ramon Edgar Francisco



 VOCAL

Mg. Vargas Merino Jorge Alberto

 Revisó	 Vicerrectorado de Investigación /	 Responsable del SBC	 Aprobó
---	--	---	---

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

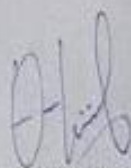
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhon Neker Escobar Choque, con DNI N° 44380183, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima 02, julio del 2019



Escobar Choque Jhon Neker.

DNI: 44380183

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Acta de aprobación de tesis	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Población y muestra, selección de la unidad de análisis	35
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	44
2.4. Método de análisis de datos	41
2.5. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS	66
ANEXOS	75

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa de transportes y servicios múltiples gloria S.A.C., Ate 2019. El diseño de la investigación fue no Experimental, de corte transversal y correlacional. La población objeto de estudio estuvo conformada por 171 Clientes de la empresa de transportes y servicios múltiples gloria S.A.C., Ate 2019. La encuesta se realizó por conveniencia, pues los clientes fueron seleccionados por ser alcanzables y fáciles de encuestar considerando a la vez los criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se utilizó fue la encuesta. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0.911, lo cual significa una fuerte confiabilidad estadística, y una validación de contenido del 84% por parte de los expertos.

En su totalidad, se concluye que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente; es decir que ante la presencia de un buen servicio se da un alto nivel de satisfacción del cliente, se contempla que el coeficiente es significativo estadística. al 0.00, además la magnitud del coeficiente es alta (0.700), denotando además una relación positiva considerable, quedando confirmado con la significativa estadística.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción del cliente y Comunicación.

ABSTRACT

The general objective of this research was to describe the relationship between quality of service and customer satisfaction in the transport and multiple services company Gloria S.A.C., Ate 2019. The design of the research was not experimental, cross-sectional and correlational. The study population consisted of 171 customers of the transport and multiple services company gloria SAC, Ate 2019. It is about using the convenience method, as well as the clients. of inclusion and exclusion. The technique that was published was the survey. The text used was the questionnaire, which obtained an alpha of Cronbach of 0.911, which means a strong statistical reliability, and a content validation of 84% by the experts.

In its entirety, it is concluded that there is a positive relationship between quality of service and customer satisfaction; that is to say that in the presence of a good service there is a high level of customer satisfaction, it is contemplated that the coef. statistic is significant at 0.00, in addition the magnitude of the coefficient is high (0.700), also denoting a considerable positive relationship, being confirmed with the signif. Statistics.

Key words: Quality of service, customer satisfaction and communication.