



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la
Imprenta Niko E.I.R.L., Ventanilla 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Huamani Sánchez Freddy Emilio (ORCID: 0000-0002-9900-3978)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mis maestros que compartieron su luz:
Cesar Acevedo Pando, Guillermo Lozán
Maycahua, Abraham Cárdenas Saavedra,
Manuel Mori Paredes y Hans Mejía
Guerrero. A la memoria de mi maestro
Vittorio Rodríguez Brown.

A Julito *el mecenas* y a Walter *chavalillo*
(mis leales cómplices), a Mauricio, a
Mary, y a mis nobles amigos/compañeros
del Grupo 81, incluidos aquellos que
nunca se marcharon.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional, su increíble capacidad para soportarme y porque nunca perdieron la fe en mí y eso evitó que tirara la toalla.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

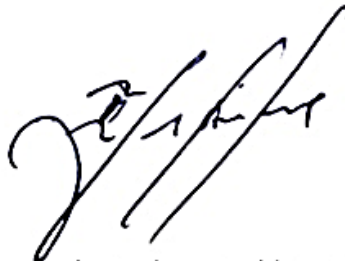
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Huamani Sánchez Freddy Emilio, con DNI N° 25581436, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Callao, noviembre del 2019



Huamani Sánchez Freddy Emilio

DNI N° 25581436

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	27
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	27
2.2 Operacionalización de variables.....	29
2.3 Población, muestra y muestreo.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5 Procedimiento.....	40
2.6 Método de análisis de datos.....	40
2.7 Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIONES.....	68
VI. RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	30
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción del Cliente	31
Tabla 3. Tabla de Valores de confianza	34
Tabla 4. Ficha técnica de cuestionario de la variable Calidad de Servicio	36
Tabla 5. Ficha técnica de cuestionario de la variable Satisfacción del Cliente	36
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos de V1	38
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad de V1	38
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos de V2	39
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad de V2	39
Tabla 10. Escala que se usó para interpretar resultados de la confiabilidad	39
Tabla 11. Niveles de percepción de Calidad de Servicio	42
Tabla 12. Niveles de percepción de Fiabilidad.....	43
Tabla 13. Niveles de percepción de Capacidad de respuesta	44
Tabla 14. Niveles de percepción de Seguridad.....	45
Tabla 15. Niveles de percepción de Empatía	46
Tabla 16. Niveles de percepción de Elementos Tangibles	47
Tabla 17. Niveles de percepción de Satisfacción del Cliente.....	48
Tabla 18. Niveles de percepción de Calidad Funcional Percibida	49
Tabla 19. Niveles de percepción de Calidad Técnica Percibida.....	50
Tabla 20. Niveles de percepción de Valor del Servicio	51
Tabla 21. Niveles de percepción de Confianza	52
Tabla 22. Niveles de percepción de Expectativa.....	53

Tabla 23. Tabla de contingencia de la prueba de Hipótesis General.....	54
Tabla 24. Pruebas de chi cuadrado de Hipótesis General.....	55
Tabla 25. Tabla de contingencia Calidad de Servicio (V1) y Calidad Funcional Percibida (D1V2).....	56
Tabla 26. Prueba de chi-cuadrado entre Calidad de Servicio (V1) y Calidad Funcional Percibida (D1V2).....	57
Tabla 27. Tabla de contingencia Calidad de Servicio (V1) y Calidad Técnica Percibida (D2V2).....	58
Tabla 28. Prueba de chi-cuadrado entre Calidad de Servicio (V1) y Calidad Técnica Percibida (D2V2).....	59
Tabla 29. Tabla de contingencia Calidad de Servicio (V1) y Valor del Servicio (D3V2).....	60
Tabla 30. Prueba de chi-cuadrado entre Calidad de Servicio (V1) y Valor del Servicio (D3V2)	61
Tabla 31. Tabla de contingencia Calidad de Servicio (V1) y la Confianza (D4V2).....	62
Tabla 32. Prueba de chi-cuadrado entre Calidad de Servicio (V1) y la Confianza (D4V2).....	63
Tabla 33. Tabla de contingencia Calidad de Servicio (V1) y Expectativa (D5V2)	64
Tabla 34. Prueba de chi-cuadrado entre Calidad de Servicio (V1) y la Expectativa (D5V2).....	65

RESUMEN

La presente tesis denominado Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Imprenta Niko E.I.R.L., Ventanilla 2019. Tuvo como objetivo determinar si existía una relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Imprenta Niko E.I.R.L. en la ciudad de Ventanilla (Callao) 2019, y de existir una relación entonces medir su nivel. Tuvo un enfoque cuantitativo, por su finalidad fue del tipo aplicada, según su técnica de contrastación fue Descriptiva-correlacional, con diseño no experimental, y de corte transversal: se ejecutó en una semana laboral durante el mes de octubre del 2019.

Empleó dos variables cualitativas: calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se usó para su análisis los modelos SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry y el Análisis de Factores propuesto por Mejías y Manrique respectivamente. La población era indeterminada y que por la naturaleza de sus variables correspondió denominarlo como “desconocido”. Su muestra fue de 67 clientes, sometidos a dos cuestionarios con aplicación de escala de Likert, cada uno con 22 preguntas. Con los resultados obtenidos se procedió a calcular la confiabilidad de estos instrumentos por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach y se empleó el software SPSS de versión 22.

Se concluyó que, respecto a nuestra Hipótesis General que formuló que la Calidad de Servicio tiene relación con la Satisfacción del Cliente de la Imprenta Niko E.I.R.L., Ventanilla 2019, los resultados de la distribución Chi cuadrado arrojaron: $X^2c = 44,916$ que contrastando resultó mayor que el valor teórico: $X^2t = 9,488$, con el 95% del nivel de confianza y 4 grados de libertad, se cumple: $X^2c > X^2t$. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se CONFIRMA que SI existe una relación directa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente, además el valor de P- valor = 0,000 < 0.05 con nivel de significación $\alpha = 0.05$, esto determinó que las variables de nuestro estudio son estadísticamente significativas.

Se espera que la presente tesis alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

Palabras clave: calidad, cliente, satisfacción, servicio.

ABSTRACT

This thesis called Quality of service and customer satisfaction of the Niko E.I.R.L. Press, Ventanilla 2019. It aimed to determine if there was a relationship between the Quality of service and customer satisfaction of the Niko E.I.R.L. in the city of Ventanilla (Callao) 2019, and if there is a relationship then measure its level. It had a quantitative approach, because of its purpose it was of the applied type, according to its contrast technique it was descriptive-correlational, with non-experimental design, and of cross-sectional design: it was executed in a work week during the month of October 2019.

He used two qualitative variables: quality of service and customer satisfaction, the SERVQUAL models proposed by Parasuraman, Zeithaml and Berry and the Factor Analysis proposed by Mejías and Manrique respectively, were used for analysis. The population was undetermined and, due to the nature of its variables, it was called "unknown." His sample was 67 clients, submitted to two questionnaires with application of Likert scale, each with 22 questions. With the results obtained, the reliability of these instruments was calculated using the Cronbach Alpha Coefficient and the SPSS software version 22 was used.

It was concluded that, with respect to our General Hypothesis that formulated that the Quality of Service is related to the Customer Satisfaction of the Niko E.I.R.L. Press, Ventanilla 2019, the results of the Chi-square distribution showed: $X^2_c = 44,916$ which contrasted was greater than the theoretical value: $X^2_t = 9,488$, with 95% confidence level and 4 degrees of freedom, it is met: $X^2_c > X^2_t$. Therefore, the null hypothesis H_0 is rejected and the alternative hypothesis H_a is accepted. It is CONFIRMED that there is a direct relationship between the Quality of Service and Customer Satisfaction, in addition to the value of P-value = 0.000 < 0.05 with level of significance $\alpha = 0.05$, this determined that the variables of our study are statistically significant.

It is expected that this thesis will cover expectations for the approval and subsequent support of it.

Keywords: quality, customer, satisfaction, service.