



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes De La Empresa
Transportes Y Servicios Múltiples Real Star SAC, Pachacamac, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

AUTORA:

SIHUEPAUCAR CCENHUA, SONIA EVELYN

ASESOR

M Sc. PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA - PERU

Año 2016

Página de Jurado

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria:

Con mucho cariño a mis padres: Juan, Cristina, a mis hermanos John y Roxana, quienes me apoyaron en todo momento para el logro de una de mis metas como lo es el presente trabajo de investigación.

Agradecimiento:

Aprovecho la oportunidad para agradecer a los profesores de la escuela de Administración que me brindaron su tiempo, sus capacidades, por su apoyo a lo largo de la carrera, sin lugar a dudas ellos fueron pieza fundamental para el desarrollo del trabajo de investigación.

También doy gracias a mis amigas y compañeros de la universidad con los cuales he compartido gratos momentos.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Sonia Evelyn Sihuepaucar Ccenhua con DNI N° 44761054, 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.

Lima, 16 de Junio de 2016

Sonia Evelyn Sihuepaucar Ccenhua

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de La Empresa Transportes Y Servicios Múltiples Real Star S.A.C, Pachacamac, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Sonia Evelyn Sihuepaucar Ccenhua

INDICE

Página del jurado.....	.ii
Dedicatoria.....	.iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	.vi
Índice.....	.vii
Resumen.....	x
Abstrac.....	.xi
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del Estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivo.....	30
II. Método	
2.1. Diseño de la investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnica Instrumento de recolección de datos.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	38
III. Resultados	38
IV. Discusión	43

V. Conclusión.....	48
VI. Recomendaciones.....	49
VII. Referencias bibliográficas.....	51
VIII. Anexos.....	53
Anexo 01: Grafico de distribución de Frecuencia de Calidad y satisfacción del cliente	
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 03: Validez de instrumento	
Anexo 04: Matriz de consistencia	
Anexo 05: Carta de autorización de la empresa	
Anexo 06: Porcentaje de similitud de Turnitin	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición operacional de la variable 1.....	23
Tabla 2 Definición operacional de la variable 2.....	24
Tabla 3 Validez de instrumento de calidad de servicio.....	26
Tabla 4 Validez de instrumento de Satisfacción del cliente.....	27
Tabla 5 Análisis bivariada de Calidad de servicio y satisfacción del cliente	38
Tabla 6 Análisis bivariada de elementos tangibles y satisfacción del cliente	39
Tabla 7 Análisis bivariada de confiabilidad y satisfacción del cliente.....	40
Tabla 8 Análisis bivariada de capacidad de respuesta y satisfacción del clie	41
Tabla 9 Análisis bivariada de garantía y satisfacción del cliente.....	42
Tabla 10 Análisis bivariada de empatía y satisfacción del cliente.....	43

RESUMEN

La principal objetivo “Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa De Transportes Y Servicios Múltiples Real Star SAC, Pachacamac -2016”, Es dar respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa De Transportes y Servicios Múltiples Real Star SAC, PACHACAMAC -2016?

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo, es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo representada por 384 pasajeros de la empresa Real Star, mediante el uso de la encuesta, los datos obtenidos por el instrumento de medición fueron debidamente procesados por el programa estadístico llamado “SPSS Statistics Version 22”.

Mediante el cual se concluyó que no hay relación entre las variables de acuerdo al resultado obtenido en la prueba de estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación $Rho = -0,03$ y un Sig. Bilateral = $0.952 > 0,05$.

Palabras claves: Confiabilidad, Garantía, Empatía

ABSTRACT

The main objective of "Quality of Service and Customer Satisfaction Business Transport & Related Services Multiple Real Star SAC, Pachacamac - 2016" is to respond to the problem: What is the relationship between quality of service and satisfaction Business customers Transport & Related Services Multiple Real Star SAC, PACHACAMAC -2016?

The methodology used for the preparation of this thesis was related to the quantitative approach is basic research that is located in the correlational descriptive level. The sample was represented by 384 passengers Company Real Star, using the survey data obtained by the measuring instrument were duly processed by the statistical program called "SPSS Version 22".

Whereby it was concluded that there is no relationship between the variables according to the result obtained in the test statistic Spearman Rho with a correlation coefficient = -0.03 Rho and Sig. Bilateral = 0.952 > 0.05.

Keywords: Reliability, Assurance, Empathy