



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCIÓN
DE EMPRESAS**

**Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa
Cable Visión en el distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019**

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

AUTORAS:

Carranza Ramos, Marthita Yessenia (ORCID: 000-0002-5966-9898)

Martínez Ventura, Lesly Judith (ORCID: 0000-0003-0493-4807)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento del Consumidor

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre que es la razón y motivo por la cual yo me esfuerzo día a día a ser una mejor persona.

A Jehová, que siempre está conmigo en todo momento y que a pesar de ser un ser imperfecto estuvo en los momentos más difíciles.

A mi abuelita que ya no se encuentra conmigo por su paciencia, dedicación y su apoyo constante en mi vida

A mis padres que siempre me han brindado su apoyo y hasta el día de hoy lo siguen haciendo.

A mi familia que es la fuerza que me incentiva a ser mejor estudiante y mejor persona.

Agradecimiento

Doy gracias a Jehová por permitirme seguir desarrollándome como persona y profesional, que siempre supo guiarme en mis decisiones.

Agradezco a mi abuelita, a mi madre y a mi hermana por darme una buena educación, sobre todo por su apoyo incondicional.

Agradezco a mi familia por el constante apoyo que me han brindado desde el inicio de mi carrera y que hasta hoy lo siguen haciendo.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis:.....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Procedimientos.....	22
3.6 Métodos de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
VIII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de calidad del servicio del personal de la empresa Cable Visión en el distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019.....	23
Tabla 2: Nivel de satisfacción del cliente de la empresa Cable Visión en el distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019.....	24
Tabla 3: Relación entre la dimensión Elemento Tangible y la variable Satisfacción del cliente.....	25
Tabla 4: Relación entre la dimensión Fiabilidad y la variable Satisfacción del cliente	26
Tabla 5: Relación entre la dimensión Empatía y la variable Satisfacción del cliente.	27
Tabla 6: Relación entre la dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del cliente.	28
Tabla 7: Contrastación de la Hipótesis de la relación entre calidad del servicio del personal y satisfacción del cliente de la empresa cable visión en el Distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019.....	29
Tabla 8: Matriz de Operacionalización de las Variables	
Tabla 9: Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente	
Tabla 10: Prueba de Normalidad de la relación entre calidad del servicio del personal y satisfacción del cliente de la empresa cable visión en el Distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019.....	

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama del diseño de investigación	18
Figura 2: Calidad funcional percibida	51
Figura 3: Calidad técnica percibida	52
Figura 4: Valor percibido	53
Figura 5: Expectativa	54

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo primordial, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Empresa Cable Visión Distrito Huanchaco en el año 2019; siendo un estudio de diseño no experimental, transversal y correlacional donde la técnica utilizada para obtener los resultados fue la encuesta, aplicada a los clientes del distrito de Huanchaco. Donde la muestra estuvo constituida por 114 clientes de la empresa Cable visión. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó la estadística descriptiva para la presentación de resultados en las tablas; además de la estadística para la comprobación de la hipótesis. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados, de acuerdo con las dimensiones de las variables del caso, desarrollando la prueba de chi cuadrado y la prueba de spearman presentadas en las tablas, para cumplir con los objetivos planteados. Cada uno de los resultados concluyen que si existe una relación positiva significativa entre calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Cable Visión en distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019, aceptando la hipótesis. Esto se refleja en el coeficiente de correlación Rho Spearman de $r = 0,721$ y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05.

Palabras clave: calidad del servicio del personal, satisfacción del cliente, dimensiones.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction of the company Cable Vision Huanchaco District in 2019; being a study of non-experimental, cross-sectional and correlational design where the technique used to obtain the results was the survey, applied to customers in the district of Huanchaco. The sample consisted of 114 customers of the company Cable Vision. For data processing, descriptive statistics were used for the presentation of results in tables, as well as statistics for hypothesis testing. The data obtained were processed and analyzed, according to the dimensions of the variables of the case, developing the chi-square test and the spearman test presented in the tables, to meet the objectives set. Each of the results conclude that there is a significant positive relationship between service quality and customer satisfaction in the company Cable Visión in the district of Huanchaco - Trujillo, 2019, accepting the hypothesis. This is reflected in the Rho Spearman correlation coefficient of $r = 0.721$ and a significance level of 0.000 less than the critical region 0.05.

Keywords: staff service quality, customer satisfaction, dimensions.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Olenka Ana Catherine Espinoza Rodriguez, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Cable Visión en el distrito de Huanchaco – Trujillo, 2019", del (los) autor (autores) Carranza Ramos, Marthita Yessenia y Martínez Ventura, Lesly Judith, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 07 de julio de 2019

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RODRIGUEZ OLENKA ANA CATHERINE DNI: 18092486 ORCID: 0000-0003-3058-816X	Firmado digitalmente por: OAESPINOZAR: el 07 Jul 2019 15:33:34