



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los
clientes del grifo TT Servicios Generales, Ranrahirca, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Regalado Soriano, Lady Esthefany (ORCID: 0000-0002-7959-4133)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio César (ORCID: 0000-0002-8717-4411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi querido abuelo, Aurelio Regalado Huarac por motivarme en cada momento de mi vida, por brindarme su amor y cariño.

A todos los profesores participes desde el inicio de mi formación profesional, en especial a mi metodólogo Bustamante Cabello Julio Cesar, por cada enseñanza que me dieron en toda esta etapa de mi vida profesional.

A dios, por protegerme y bendecirme en cada momento de mi vida, por darme la fuerza de seguir luchando por cada uno de mis metas.

Agradecimiento

A mi querida madre Santa Rosa Soriano Saavedra por su apoyo incondicional para seguir adelante en mi vida profesional.

A Alex Maldonado Vasquez, por su cariño y apoyo moral en los buenos y malos momentos de mi vida.

A mi compañero Reiner, por cada enseñanza que me dio en todo este proceso de mi formación.

A la empresa TT. Servicios Generales, por brindarme el apoyo para realizar mi estudio de investigación en esta prestigiosa empresa.

La autora

Índice de contenidos

Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de las variables calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.....	17
Tabla 2. Prueba Eta para determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes.....	18
Tabla 3. Resultados de la asertividad en la atención al cliente y el grado de cumplimiento de expectativas.....	19
Tabla 4. Prueba Eta para determinar la influencia de la asertividad en la atención al cliente en el grado de cumplimiento de expectativas.....	20
Tabla 5. Resultados de la capacidad de respuesta y la actitud del cliente.....	21
Tabla 6. Prueba Eta para determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la actitud del cliente.....	22
Tabla 7. Resultados de la credibilidad y la accesibilidad al cliente.....	23
Tabla 8. Prueba Eta para determinar la influencia de la credibilidad en accesibilidad al cliente.....	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema.....	13
------------------------	----

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes del grifo TT. Servicios Generales, Ranrahirca, 2020. La población estuvo conformada por 228 clientes, fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlacional – causal. Asimismo, fue de diseño no experimental de corte transversal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados de análisis estadísticos teniendo un valor eta de 0.61 y 0.750 entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Teniendo como valor predominante en la variable independiente el nivel alto con un 62%, de la misma forma en la variable dependiente se encuentra en un nivel alto con un 70%, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, por lo que se comprueba que la calidad de servicio tiene una influencia alta ascendente sobre la satisfacción de los clientes del grifo TT. Servicios Generales, Ranrahirca, 2020.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los clientes, expectativas.

ABSTRACT

The present research study aimed to determine the influence of the quality of service on the satisfaction of the TT tap customers. General Services, Ranrahirca, 2020. The population consisted of 228 clients, it was quantitative approach, the type of research was applied and correlational - causal level. Likewise, it was of a non-experimental cross-sectional design. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument, the results of statistical analysis having an eta value of 0.61 and 0.750 between service quality and customer satisfaction. Having as the predominant value in the independent variable the high level with 62%, in the same way in the dependent variable it is at a high level with 70%, thus rejecting the null hypothesis and accepting the working hypothesis, so it is found that the quality of service has a high upward influence on the satisfaction of the TT tap customers. General Services, Ranrahirca, 2020.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, expectations.