



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la
empresa Representaciones Vargas S.A Tarapoto, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Pinchi Ushiñahua Rossana Kriz (ORCID: 0000-0001-7048-46077)

ASESOR:

Mtro. José Eber Paz Vílchez (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TARAPOTO - PERÚ

2020

Dedicatoria

El esfuerzo y dedicación de este trabajo lo dedico a mi Dios por brindarme sabiduría y salud en cada momento de mi vida.

A mi adorada familia por ser los pilares fundamentales en mi crecimiento personal y profesional.

A mi Padres que en todo momento me brindan su apoyo y encaminan mi bienestar.

Agradecimiento

Mi humilde reconocimiento a mi alma mater que es la Universidad César Vallejo, por brindarme las enseñanzas en toda esta etapa de estudio y de esta manera lograr concluir mis estudios. Y a todas las personas que hicieron posible este trabajo de investigación (Gerente General, colaboradores y clientela) de la Empresa Representaciones Vargas S.A

Índice de contenidos

Carátula.....	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Índice de figuras	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	22
3.5. Procedimientos.	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIONES.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Validez de los instrumentos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Magnitud de la confiabilidad	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Información sociodemográfica de los encuestados, género, edad, estado civil y grado de instrucción.....	26
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio	27
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable satisfacción del cliente	28
Tabla 8. Interpretación del análisis de correlación .	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente	29
Tabla 10. Relación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente	30
Tabla 11. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente	30
Tabla 12. Relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente.....	31
Tabla 13. Relación entre la empatía y la satisfacción del cliente	31
Tabla 14. Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente	32
Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos ..	59
Tabla 7. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.....	59

Índice de figuras

Figura 1. Esquema del diseño correlacional.....	20
---	----

Resumen

El estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Representaciones Vargas S.A Tarapoto, para dar alcance a este objetivo, el estudio metodológicamente se desarrolló bajo el tipo aplicada, diseño descriptivo correlacional y no experimental de corte transversal, la muestra se conformó por 114 clientes con los que se trabajaron los cuestionarios para la obtención de los datos. Los resultados demostraron que la calidad de servicio presento un nivel bajo en un 42% y la satisfacción del cliente también bajo en un 52%, se demostró que las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía presentaron una relación significativa positiva y media con la satisfacción del cliente, dado que, el p. valor fue menor al 5% de significancia y el valor rho sperman fue superior a 0,603 en todos los casos. Se concluye que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se relacionan significativamente con una intensidad positiva media (p. valor= 0,000 y rho = ,0703), en este sentido se puede afirmar que mientras mayor sea la calidad de servicio mayor será la satisfacción del cliente de la empresa Representaciones Vargas S.A.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, Representaciones Vargas S.A

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction in the company Representaciones Vargas SA Tarapoto, to achieve this objective, the study was methodologically developed under the applied type, correlational and non-experimental descriptive design of cross section, the sample was made up of 114 clients with whom the questionnaires were used to obtain the data. The results showed that the quality of service presented a low level in 42% and customer satisfaction also low in 52%, it was demonstrated that the dimensions tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy presented a significant positive relationship and a half with customer satisfaction, since, p . The value was less than 5% of significance and the rho spearman value was greater than 0.603 in all cases. It is concluded that the quality of service and customer satisfaction are significantly related to an average positive intensity (p . Value = 0.000 and $\rho = .0703$), in this sense it can be stated that the higher the quality of service, the greater the Customer satisfaction of the company Representaciones Vargas S.A

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, Representaciones Vargas