



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE
LA EMPRESA AFOSECAT SAN MARTIN EN EL AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JUAN MARCOS PANDURO TORREJÓN.

ASESOR:

LIC. TOMAS ÁNGEL CARRASCO MANRÍQUEZ.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO EMPRESARIAL.

TARAPOTO – PERÚ

2015

PAGINAS DEL JURADO

Lic. Karla Martell Alfaro
Presidente

Lic. Lady Arévalo Alva
Secretario

Lic. Tomas Ángel Carrasco Manríquez
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por la vida, salud y fuerza espiritual, a mis padres y hermanos que en todo momento me acompañaron cada día y en las noches de desvelo, a todos ellos que hicieron posible desarrollarme personalmente y profesional.

A cada uno de ellos,
Un agradecimiento especial.

Juan Marcos Panduro Torrejón

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios, por la salud y vida por guiarme cada momento, por darme la sabiduría e inteligencia, por haber permitido poner a personas que han sido de mucha ayuda y motivación durante el tiempo de preparación universitaria.

Agradecimiento a todos los docentes quienes con su apoyo hicieron posible el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación y desarrollo de tesis.

Un especial agradecimiento a todas y cada una de las personas que de alguna forma contribuyeron al desarrollo de este trabajo de investigación y desarrollo de tesis, un agradecimiento de corazón por haber contribuido con todo el apoyo y ánimo.

A cada uno de ellos,

A todos ellos un agradecimiento especial.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Juan Marcos Panduro Torrejón con DNI N° 44632423, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de la Ciencias Empresariales, escuela académico profesional 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.

Tarapoto, diciembre del 2015.

Juan Marcos Panduro Torrejón.

DNI N° 44632423

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 DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA AFOSECAT SAN MARTIN”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El desarrollo del presente trabajo de investigación y desarrollo de tesis ha permitido conocer la empresa AFOSECAT SAN MARTIN, determinando las incidencias del Servicio al Cliente en la Satisfacción de los usuarios y clientes de la empresa AFOSECAT SAN MARTIN y plantear medidas correctivas para mejorar su rendimiento.

Me es grato mencionar que el presente informe de investigación se ha realizado siguiendo una estructura técnica y sistemática, que ha permitido el desarrollo científico, se ha utilizado autores renombrados bibliografías para tener un sustento fehaciente; así mismo se han utilizado técnicas metodológicas para la recopilación de datos, procesamiento y resultado de la investigación, finalizando, la misma, con el correspondiente análisis, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente considero que este informe es para la empresa un instrumento fidedigno y útil para la buena toma de decisiones gerenciales buscando la máxima rentabilidad de la empresa permitiendo la competitividad dentro del mercado.

El Autor.

ÍNDICE

PAGINAS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1. Realidad Problemática	01
1.2. Trabajos Previos	03
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	06
1.4. Formulación del Problema	15
1.5. Justificación del Estudio	15
1.6. Hipótesis	16
1.7. Objetivos	16
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de Investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	18
2.3. Población y Muestra	21
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	22
2.5. Métodos de Análisis de Datos	26
2.6. Aspectos Éticos	26

III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIÓN	42
VI. RECOMENDACIONES	44
VIII. REFERENCIAS	45
ANEXOS	49
Anexo N° 001. Instrumentos	
Anexo N° 02. Validación de los instrumentos	
Anexo N° 03. Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLA

- **Tabla N° 01:** Aspecto tangible de la empresa Afosecat-San Martín 27
- **Tabla N° 02:** Grado de seguridad la empresa Afosecat-san Martín 29
- **Tabla N° 03:** Capacidad de respuesta de la empresa 30
- **Tabla N° 04:** Aspecto de fiabilidad de la Afosecat-San Martín 31
- **Tabla N° 05:** Grado de empatía de la empresa Afosecat-San Martín 32
- **Tabla N° 06:** Análisis general de la calidad de servicio 34
- **Tabla N° 07:** Análisis general de la satisfacción del cliente 35
- **Tabla N° 08:** Escala de valor de coeficiente de correlación 37
- **Tabla N° 09:** Análisis de correlación de variables 37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- **Gráfico N° 01:** Aspecto tangible de la empresa Afosecat-San Martín 28
- **Gráfico N° 02:** Grado de seguridad la empresa Afosecat-san Martín 29
- **Gráfico N° 03:** Capacidad de respuesta de la empresa 30
- **Gráfico N° 04:** Aspecto de fiabilidad de la Afosecat-San Martín 31
- **Gráfico N° 05:** Grado de empatía de la empresa Afosecat-San Martín 33
- **Gráfico N° 06:** Análisis general de la calidad de servicio 34
- **Gráfico N° 07:** Análisis general de la satisfacción del cliente 35
- **Gráfico N° 08:** Análisis de correlación de variables 36

RESUMEN

La presente investigación que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente de la empresa AFOSECAT SAN MARTIN 2015.

Partiendo del concepto básico de la Calidad de SERVICIO y su efecto en la Satisfacción del Clientes, la cual es un requisito básico para captar un lugar en la mente de los clientes y el posterior desarrollo de propuestas de mejora más orientadas al cumplimiento de las expectativas de los clientes, generando una mayor retención y captación de los mismos. El estudio inicia con la descripción y evaluación de la situación actual de la empresa, para tener un conocimiento de las operaciones vigentes. Posteriormente se modifica, aplica y valida la herramienta SERVQUAL

Para lograr estos objetivos, se hace uso de la metodología de **(Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Zeithaml y Parasuraman, 2004)**. Para el diseño del cuestionario que mida la satisfacción del cliente, y de gráficos de control para el control de los atributos en el tiempo. La Calidad de Servicio que brinda la Empresa AFOSECAT - San Martin en el año 2015 a sus clientes según la teoría SERVQUAL es buena y están Satisfechos, lo que nos indica que la empresa tiene el respaldo fiel de sus clientes. Además se encuentran detalladas las bases teóricas útiles y necesarias que sustentan el desarrollo del presente estudio.

Palabras claves: Satisfacción del cliente, calidad, servicio, intangible, percepción, expectativas.

ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between the level of service quality and customer satisfaction AFOSECAT Company SAN MARTIN 2015.

Starting from the basic concept of service quality and its effect on customer satisfaction, "which is a basic requirement to capture a place in the minds of customers and further development of proposals for improvement aimed at meeting most expectations customers, generating enhanced uptake and retention thereof. The study begins with a description and assessment of the current situation of the company, to have a knowledge of current operations. Subsequently amended, applies and validates the SERVQUAL tool

To these objectives, use of the methodology, (Zeithaml and Parasuraman, 2004 Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985), is made. For the design of the questionnaire to measure customer satisfaction, and control charts to control the attributes over time. Quality of Service provided by the Company AFOSECAT - San Martin in 2015 to its customers according to SERVQUAL theory is good and they are satisfied, which indicates that the company has the support of their loyal customers. Also detailed are useful and necessary theoretical basis underlying the development of this study.

Keywords: customer satisfaction, quality, service, intangible, perception, expectations