



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA
TODOFFICE S.A.C., SAN MARTIN DE PORRES, 2014

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Aguilar Borda, Carla Paquita

ASESORA

Dra. Bernardo Santiago, Madelaine

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA – PERÚ

2014

JURADO

Presidente : Doctor Guillermo Príncipe Cotillo

Secretario : Magister Aníbal Zavaleta Dávila

Vocal : Doctora Madelaine Bernardo Santiago

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a mis padres por su incondicional apoyo y sus sabias enseñanzas basadas en el ejemplo, valores y deseos de superación. A Juan Carlos, quien me expresó, en todo momento, que el cansancio es temporal, pero la satisfacción de haber logrado lo que me propuse será para siempre.

Agradecimiento

A mis maestros, por su invaluable contribución en mi formación. A mi asesora, Dra. Madelaine Bernardo Santiago, por haber guiado esta investigación. Un especial agradecimiento por su desinteresada ayuda y asesoría al Dr. Dennis Jaramillo Ostos, quien me mostró en todo momento que siempre hay algo que mejorar en una investigación y donde la meta no es culminarla sino tener la satisfacción de haber creado una herramienta que permita brindar soluciones a problemáticas similares. Asimismo, hago extensivo mi agradecimiento profundo a mis compañeros de aula, quienes compartieron conmigo experiencias enriquecedoras para mi desarrollo personal.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Carla Paquita Aguilar Borda, estudiante de la Escuela académico profesional de administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N.º 42187718 con la tesis titulada Calidad de servicio al cliente en la empresa Todoffice S.A.C., San Martín de Porres, 2014, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar, como nuevo, un trabajo de investigación que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de octubre de 2014

.....

CARLA PAQUITA AGUILAR BORDA

DNI N.º 42187718

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada *Calidad de servicio al cliente en la empresa Todoffice S.A.C., San Martín de Porres, 2014*, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad César Vallejo.

El documento consta de siete capítulos: capítulo I: Introducción; capítulo II: Marco metodológico; capítulo III: Resultados; capítulo IV: Discusión; capítulo V: Conclusiones; capítulo VI: Recomendaciones; finalmente, el capítulo VII: Referencias y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperando sus sugerencias para mejorar la calidad del presente trabajo.

La autora

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	15
Justificación	28
1.1 Problema	29
II. MARCO METODOLÓGICO	32
3	
2.1 Variable	33
2.2 Operacionalización de la variable	33
2.3 Metodología	34
2.4 Tipo de estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población y muestra	34
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8 Validez y confiabilidad de los instrumentos	35
2.9 Métodos de análisis de datos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable	33
Tabla 2 Resultados hallados en la Variable Calidad de Servicio	39
Tabla 3 Resultados hallados en la dimensión Calidad de interacción	40
Tabla 4 Resultados hallados en la dimensión Calidad de entorno	41
Tabla 5 Resultados hallados en la dimensión Calidad de resultado	42
Tabla 6 Escala de respuesta al ítem 3: Comprensión de necesidades del cliente por los trabajadores de Todoffice S.A.C.	43
Tabla 7 Escala de respuesta al ítem 4: Se toman medidas frente a las necesidades de los clientes en la empresa Todoffice S.A.C.	44
Tabla 8 Escala de respuesta al ítem 11: Adecuado diseño de las instalaciones de la empresa Todoffice S.A.C.	45
Tabla 9 Escala de respuesta al ítem 10: Diseño de las instalaciones de la empresa Todoffice S.A.C.	46
Tabla 10 Escala de respuesta al ítem 21: Buena experiencia de compra en la empresa Todoffice S.A.C.	47
Tabla 11 Escala de respuesta al ítem 16: Atención de los pedidos en el tiempo esperado	48

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Dos dimensiones de la calidad de los servicios	19
<i>Figura 2.</i> Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry	20
<i>Figura 3.</i> Modelo Jerárquico: Brady & Cronin	21
<i>Figura 4.</i> Variable Calidad de servicio	39
<i>Figura 5.</i> Resultados hallados en la dimensión Calidad de Interacción	40
<i>Figura 6.</i> Resultados hallados en la dimensión Calidad de entorno	41
<i>Figura 7.</i> Resultados hallados en la dimensión Calidad de resultado	42
<i>Figura 8.</i> Escala de respuesta al ítem 3: Los trabajadores de Todoffice S.A.C. comprenden sus necesidades	43
<i>Figura 9.</i> Escala de respuesta al ítem 4: Se toman medidas frente a las necesidades de los clientes en la empresa Todoffice S.A.C.	44
<i>Figura 10.</i> Escala de respuesta al ítem 11: Adecuado diseño de las instalaciones de la empresa Todoffice S.A.C.	45
<i>Figura 11.</i> Escala de respuesta al ítem 10: Diseño de las instalaciones de la empresa Todoffice S.A.C.	46
<i>Figura 12.</i> Escala de respuesta al ítem 21: Buena experiencia de compra en la empresa Todoffice S.A.C.	47
<i>Figura 13.</i> Escala de respuesta al ítem 16: Atención de los pedidos en el tiempo esperado	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación contiene información real y confiable. El objetivo principal fue determinar el nivel de percepción del cliente con respecto a la calidad de servicio que brinda la empresa Todoffice S.A.C, en el distrito de San Martín de Porres para el año 2014.

Se presenta la investigación, bajo un diseño descriptivo simple de corte transversal, no experimental, con una muestra de 40 clientes corporativos, quienes a través de una encuesta validada a través del juicio de expertos y el alfa de Cronbach, cuyo índice de discriminación fue de 0.915 (≥ 0.70) se dejó claro el nivel de confiabilidad del cuestionario, donde se mostró, de manera clara, el panorama de percepción que tiene el cliente hacia la empresa.

En la investigación se arribó a la siguiente conclusión: El nivel de percepción del cliente con respecto a la calidad de servicio en la empresa Todoffice S.A.C. es de nivel medio, debido a que el 50% de encuestados se ubica en este nivel. Las dimensiones también arrojan un nivel medio ya que el 65% de los clientes encuestados en la dimensión calidad de interacción se ubicaron en este, seguido de un 57.5% para la calidad de entorno e igual para la dimensión calidad de resultado. Por lo cual se concluye mencionando que existe un nivel medio en cuanto a la calidad de servicio al cliente en la empresa Todoffice S.A.C.

Palabras claves: *Calidad de servicio, cliente, interacción, resultado, entorno*

ABSTRACT

The current research contains real and reliable information. The main objective was to determine the level of customer perception regarding to service quality at Todoffice SAC Company, in the district of San Martin de Porres,2014.

The research methodology applied was developed based on a cross-sectional , non-experimental descriptive single design, with a sample of 40 corporate customers, who through a validated survey by expert opinion and Cronbach's alpha obtained a discrimination index of 0.915 (≥ 0.70) which supports the survey's level reliability and the customer perception about the company.

The research concluded that the level of customer perception regarding to the service quality at Todoffice SAC Company is placed on a middle level. The interaction quality shown a medium level because 65 % of respondents were located on this level, followed by 57.5 % for the quality of environment and result.

Therefore it concluded that there is a medium level in terms of the quality of customer service in Todoffice SAC Company.

Keywords: Quality of Service, customer, interaction, result, environment