



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE
LA EMPRESA TADEM MULTISERVICIOS EN EL DISTRITO DE SJL
EN EL AÑO 2015**

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

AUTORA:

BERNUY SOSA, BETTY ROXANA

ASESOR:

DR. RAÚL DELGADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GERENCIA ESTRATÉGICA-MARKETING

LIMA - PERÚ - 2015

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedicatoria:

Para mi Mamita Sulpicia que desde el cielo me brinda protección me apoyo el comienzo de la carrera y hasta final.

A mi familia por su apoyo incondicional y moral en mi formación profesional por la confianza depositada para poder culminar la carrera, por todo su amor, comprensión.

Agradecimiento

Especial agradecimiento a mis asesores Dr. Raúl Delgado Arenas y Mg. Oscar por su guía en la construcción de este informe de tesis.

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo, BETTY ROXANA BERNUY con DNI N° 44073470 , a afecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales , Escuela de Administración de Empresas , 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 tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, 12 de junio de 2015



BETTY ROXANA BERNUY SOSA

Presentación:

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TADEM MULTISERVICIOS EN EL DISTRITO DE SJL EN EL AÑO 2015**", con la finalidad de dar a conocer los beneficios que existe en la relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Índice

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MARCO METODOLÓGICO	34
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de estudio	37
2.5. Diseño	37
	VII

2.6.	Población y muestra	38
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8.	Método de análisis de datos	39
III.	RESULTADOS	42
IV.	DISCUSIÓN	66
V.	CONCLUSIONES	67
VI.	RECOMENDACIONES	69
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXO		

INDICE DE TABLAS

Pagina

Tabla 1	DIFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE 1.....	35
Tabla 2	DIFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE 2.....	36
Tabla 3	VALIDEZ DE INSTRUMENTO	40
Tabla 4	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CALIDAD DE SERVICIO.....	42
Tabla 5	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN CONFIANZA.....	43
Tabla 6	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD.....	44
Tabla 7	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD.....	45
Tabla 8	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	46
Tabla 9	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN TANGIBILIDAD.....	47
Tabla 10	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	48
Tabla 11	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN RENDIMIENTO ESPERADO.....	49
Tabla 12	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN EXPECTATIVA.....	50
Tabla 13	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	51
Tabla 14	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	52
Tabla 15	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	53
Tabla 16	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN RESPONSABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	54
Tabla 17	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	55
Tabla 18	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN TANGIBILIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	56
Tabla 19	PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES.....	57
Tabla 20	PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA VARIABLE Y DIMENSIONES.....	64

INDICE DE GRAFICOS

	Pagina
Grafico 1 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CALIDAD DE SERVICIO</i>	42
Grafico 2 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN CONFIANZA</i>	43
Grafico 3 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN FIABILIDAD</i>	44
Grafico 4 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</i>	45
Grafico 5 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</i>	46
Grafico 6 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</i>	47
Grafico 7 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	48
Grafico 8 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN RENDIMIENTO ESPERADO</i>	49
Grafico 9 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN DIMENSIÓN EXPECTATIVA</i>	50
Grafico 10 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	51
Grafico 11 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN LA DIMENSIÓN CONFIANZA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	52
Grafico 12 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	53
Grafico 13 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN RESPONSABILIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	54
Grafico 14 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CAPACIDAD DE RESPUESTA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	55
Grafico 15 <i>DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN TANGIBILIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	56

RESUMEN

La presente tesis tiene por título **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA TADEM MULTISERVICIOS EN EL DISTRITO DE SJL EN EL AÑO 2015 ”** .Es importante tomar en cuenta que la empresa contribuye con el desarrollo económico del país .Es por tanto que, esta investigación, aportar conocimientos e información para determinar o mejorar los normas, procesos y políticas dentro de la empresa. Está investigación tuvo como objetivo principal analizar la relación Calidad de servicio y Satisfacción de los clientes de la empresa. Para lo cual, es un estudio aplicativo para lo cual se investigo a 103 clientes de la empresa, mediante el uso de una encuesta; el cual se refiere a formular un conjunto de preguntas en un test escrito a la muestra de la investigación el cual viene a ser los 103 clientes de la empresa. Los datos obtenidos por el instrumento de medición fueron debidamente procesados por un programa estadístico llamado “SPSS Statistics Versión 21”.Mediante el cual se concluyó que tiene relación.

Palabras claves: Confiabilidad, Garantía, Empatía

ABSTRACT

This thesis is entitled "QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER SATISFACTION ENTERPRISE Tadem MULTISERVICIOS SJL DISTRICT OF THE YEAR 2015" .It is important to note that the company contributes to the economic development of the country .It is therefore that this research will provide expertise and information to establish or improve standards, processes and policies within the company. This research has as main objective to analyze the relationship of service quality and customer satisfaction of the company. For this purpose, research was applied to 103 customers of the company, using a survey; which it relates to formulate a set of questions in writing to the research sample which becomes the 103 enterprise customers test. The data obtained by the measuring instrument were duly processed by a statistical program called "SPSS version 21" By filling which has concluded that relationship.

Keywords: Reliability, Assurance, Empathy