



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CURSO
DE PORTUGUÉS EN UN CENTRO DE IDIOMAS DE SJL, 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

DIANA LORENA LEÓN ROJAS

ASESOR TEMÁTICO:

MG. FEDERICO SUASNABAR UGARTE

ASESOR METOLÓGICO:

DR. RAÚL DELGADO ARENAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MÁRKETING

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mis padres, quienes han sido el motor principal y esencial en mis logros personales y profesionales, convirtiéndose de ésta manera en piezas fundamentales en todo éste proceso; a mi esposo querido quien me transmitió día a día su paciencia y apoyo incondicional; agradezco a cada uno, ya que de esa manera es como aportaron en todo éste trabajo, lo cual me permitió culminar y llegar a cumplir satisfactoriamente una de las metas planteadas en mi vida.

Finalmente, desde el fondo de mi corazón dedico éste trabajo a mi abuelita amada, quien partió al cielo en el momento que nadie lo esperaba y sé que desde ahí está siendo partícipe de éste gran acontecimiento en mi vida.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de este logro es principalmente a Dios, quien fue el que me guio y fortaleció en todo momento para cumplir con mi objetivo.

Agradezco a mis padres, ya que siempre confiaron en el logro de mis sueños.

A mis profesores, quienes se convirtieron en parte fundamental en el desarrollo de ésta tesis y a través del asesoramiento se logró concretar éste trabajo, muchas gracias: Dr. Raúl Delgado, Mg. Fderico Suasnabar.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	vii
ABSTRAC.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS	2
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	5
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	133
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	13
1.5.1 Justificación Teórica.....	144
1.5.2. Justificación Práctica.....	144
1.5.3. Justificación Metodológica	145
1.5.4. Justificación Social.....	155
1.6. HIPÓTESIS.....	15
1.7. OBJETIVOS.....	166
II. MÉTODO	187
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	188
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	199
2.2.1. Variables.....	199
2.2.1. Operacionalización de variables	2120
2.3. POBLACIÓN, MUESTRA.....	221
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	232
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	265
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	265
3.1. DE LA VALIDEZ Y FIABILIDAD	276
3.1.1. De la Validez.....	276
3.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO:.....	287
3.2.1. Análisis de las variables de investigación y Dimensiones.....	27
3.2.2. Análisis de Contingencia.....	30

3.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:	3134
3.3.1. Pruebas de Normalidad.....	364
3.3.2. Contrastación de las hipótesis	365
3.3.3. Contrastación de la hipótesis Específica 1	375
3.3.4. Contrastación de la hipótesis Específica 2	386
3.3.5. Contrastación de la hipótesis Específica 3	397
3.3.6. Contrastación de la hipótesis Específica 4	408
3.3.7. Contrastación de la hipótesis Específica 5	419
IV. DISCUSIÓN.....	421
V. CONCLUSIONES	464
VI. RECOMENDACIONES	487
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	519
ANEXOS	531

ÍNDICE DE TABLAS

CUADRO N° 01: Operacionalización de las Variables	20
---	----

CUADRO N° 02: Ficha Técnica de la Variable 1	23
CUADRO N° 03: Ficha Técnica de la Variable 2	23
TABLA N° 01: Alfa Variable N° 1	26
TABLA N° 02: Alfa Variable N° 2.....	26
TABLA N° 03: Tabla de Contingencia de las Varibles 1 y 2.....	30
TABLA N° 04: Tabla de Contingencia de la Dimensión 1	30
TABLA N° 05: Tabla de Contingencia de la Dimensión 2	31
TABLA N° 06: Tabla de Contingencia de la Dimensión 3	32
TABLA N° 07: Tabla de Contingencia de la Dimensión 4.....	32
TABLA N° 08: Tabla de Contingencia de la Dimensión 5	33
TABLA N° 09: Prueba de Normalidad	34
TABLA N° 10: Correlación de Hipótesis Generales	35
TABLA N° 11: Correlación de Hipótesis Específica 1.....	36
TABLA N° 12: Correlación de Hipótesis Específica 2	37
TABLA N° 13: Correlación de Hipótesis Específica 3	38
TABLA N° 14: Correlación de Hipótesis Específica 4.....	39
TABLA N° 15: Correlación de Hipótesis Específica 5	40

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 01: Análisis de la Variable 1: Calidad de Servicio.....	27
FIGURA N° 02: Análisis de la Dimensión 1: Elementos Tangibles.....	28
FIGURA N° 03: Análisis de la Dimensión 2: Fiabilidad	28
FIGURA N° 04: Análisis de la Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.....	28
FIGURA N° 05: Análisis de la Dimensión 4: Seguridad.....	29
FIGURA N° 06: Análisis de la Dimensión 5: Empatía	29
FIGURA N° 07: Análisis de la Variable 2: Satisfacción del Cliente	29

RESUMEN

Ésta tesis, se realizó por la necesidad de evaluar el grado de relación o asociación entre las variables principales de estudio, identificando de ésta manera cual es el comportamiento de las variables y dimensiones específicas propuestas por los teóricos de referencia; mediante el análisis inferencial, se pudo identificar algunas deficiencias con las que cuenta el centro de idiomas, tales como: falta de información, infraestructura, comodidad, confianza, accesibilidad y seguridad; es así que nace la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente en el curso de portugués de un Centro de Idiomas de SJL, 2015?. El objetivo principal de ésta investigación fue el de establecer la relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el curso de Portugués de un Centro de Idiomas de SJL, 2015. Para lograr los objetivos planteados se optó por aplicar la metodología del modelo de medición calidad – servicio, o conocido también como modelo SERVQUAL, siendo éste representado por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry; éste modelo se encuentra representado por un cuestionario de preguntas las cuales miden la calidad de un servicio basándose en la percepción y expectativas del consumidor, estructurado en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y elementos tangibles. Tipo de estudio aplicada con un enfoque cuantitativo, el nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, con una población de 40 alumnos, habiéndose empleado la técnica del muestreo no probabilístico intencionado. Los resultados obtenidos gracias al análisis de correlación, demuestran y consideran en general que la satisfacción del cliente percibida en función a la calidad de servicio recibida en el centro de idiomas es la siguiente: Bueno 28%, Regular 60% y Bajo 13%.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, expectativas, percepción y necesidades.

SUMMARY

This thesis has been done in order to evaluate the degree of the relation and association between the main variables, identifying what the behaviour of the variables and the specific dimensions proposed by referral theorists is. It was able to identify some deficiencies that the language center includes, such as: lack of information, infrastructure, comfort, confidence, accessibility and security. Here is where the following question takes place: What is the relationship between service quality and the client's satisfaction about the Portuguese course at the Centro de Idiomas, SJL 2015? The main objective was to establish the relationship between these two last elements. In order to achieve these aims, the Parasuraman, Zeithaml y Berry methodology was applied, through its quality measurement approach –service, or also known as SERVQUAL approach, the same which is represented by a survey whose questions measure a service quality based on perception and customer's expectations, structured in five dimensions: Reliability, Response capacity, Security, Empathy and Tangible elements. Type of study applied with a quantitative focus, the level of investigation was descriptive correlational, non-experimental design of transversal cut, the data collection technique was the survey and the questionnaire tool, with a 40-students publication, employing the non-probabilistic intentioned sample technique. The collected outcomes thanks to the correlation analysis, show and take into account, in general basis, the perceived client's satisfaction in function to the service quality received in the language center is as follows: Good 28%, Regular 60% and Low 13%.

Key Words: Service quality, Client's satisfaction, expectations, perceptions and necessities.