



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DESARROLLO Y
SOLUCIONES AUTOMÁTICAS S.A.C. DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO – 2015**

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

AUTORA:

LARA CAMAN, CATHERINE MILDRE

ASESORES:

**DR. DELGADO ARENAS, RAÚL
MG. CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2015

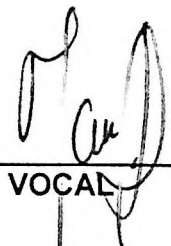
PÁGINA DEL JURADO



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi padre, quien a lo largo de mi camino como estudiante ha venido apoyándome incondicionalmente; a mi abuelo, tíos, prima, padrinos y Momo, quienes siempre estuvieron conmigo brindándome su apoyo moral; y especialmente a mi abuela, quién ha sido una madre para mí y el motor esencial para mis logros personales y profesionales.

También dedico esta investigación a todos las personas que forman parte de mi vida y a pesar de la distancia han ido brindándome sus ánimos, consejos y apoyo en lo largo del camino.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento del logro de ésta tesis es principalmente a Dios, quien fue el que me guio y fortaleció en todo momento, el que me dio las fuerzas necesarias cuando me descompensaba y me dio la su mano bondadosa para seguir adelante.

Agradezco también el resultado de ésta investigación a todas las personas que de alguna forma son parte de éste trabajo, agradezco a mis padres, tíos, primos y abuelos que siempre estuvieron a mi lado cuidando de mí y alentándome a ser cada día mejor.

A todos los catedráticos y en especial a mis asesores Marco Antonio Candia y Raúl Delgado quienes me brindaron su apoyo incondicional convirtiéndose en piezas claves de ésta tesis.

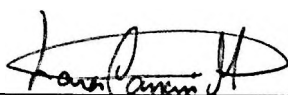
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Catherine Mildre Lara Caman, con DNI N° 74085772, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela 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.

San Juan de Lurigancho, 16 de Diciembre del 2015



Catherine Mildre Lara Caman

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DESARROLLO Y SOLUCIONES AUTOMÁTICAS S.A.C. DE SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2015", 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.

Catherine Mildre Lara Caman

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. General.....	29
1.4.2. Específicos	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.5.1. Justificación práctica.....	30
1.5.2. Justificación teórica	30
1.5.3. Justificación metodológica	31
1.5.4. Justificación social.....	31
1.6. Hipótesis	32
1.7. Objetivos	32
1.7.1. General.....	32
1.7.2. Especificos	32
II. Método	34
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización.....	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.3.1. Unidad de análisis	37
2.3.2. Población.....	37
2.3.3. Muestra.....	37

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1. Validez	38
2.4.2. Confiabilidad	39
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. Resultados	43
3.1. Dimensión 1: elementos tangibles	43
3.2. Dimensión 2: fiabilidad	44
3.3. Dimensión 3: capacidad de respuesta	46
3.4. Dimensión 4: seguridad	47
3.5. Dimensión 5: empatía	49
3.6. Variable satisfacción del cliente	50
IV. Discusión	51
V. Conclusión	53
VI. Recomendaciones	55
VII. Referencias	57
VIII. Anexos	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Operacionalización De La Variable	36
Tabla N° 02: Resultados Del Método De Los Promedios	39
Tabla N° 03: Coeficiente De Confiabilidad	40
Tabla N° 04: Frecuencia Los Elementos Tangibles.....	43
Tabla N° 05: Frecuencia De La Fiabilidad	44
Tabla N° 06: Frecuencia De La Capacidad De Respuesta	46
Tabla N° 07: Frecuencia De La Seguridad	47
Tabla N° 08: Frecuencia De La Empatía	49
Tabla N° 09: Matriz De Consistencia.....	71
Tabla N° 10: Matriz Operacional	72

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N° 01: Elementos de la Satisfacción del cliente	19
Gráfica N° 02: Generalidades De La Clasificación	22
Gráfica N° 03: Clasificación De Los Modelos	23
Gráfica N° 04: Modelo SERVQUAL.....	26
Gráfica N° 05: Marco conceptual.....	28
Gráfica N° 06: Dimensión Elementos Tangibles.....	44
Gráfica N° 07: Dimensión Fiabilidad.....	45
Gráfica N° 08: Dimensión Capacidad De Respuesta	47
Gráfica N° 09: Dimensión Seguridad.....	48
Gráfica N° 10: Dimensión Empatía.....	49
Gráfica N° 11: Variable Satisfacción Del Cliente	50

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Desarrollo y Soluciones Automáticas S.A.C. ubicada en San Juan de Lurigancho en el año 2015, para alcanzar se usaron las bases teóricas de Cronin y Taylor postuladas en su modelo Servperf. Se realizó una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo y diseño no experimental. Se estudió a una muestra representativa de 34 clientes de los cuales sólo se consideraron a 30 de ellos debido a que los contactos ya no se encontraban laborando en las empresas. Se logró establecer que el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Desarrollo y Soluciones Automáticas S.A.C. al año 2015 es de indiferencia; debido a que los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que ofrece la empresa en la prestación de sus servicios no son lo suficientemente adecuados para alcanzar la satisfacción total del cliente.

Palabras clave: Satisfacción del cliente, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the level of customer satisfaction in Desarrollo y Soluciones Automáticas S.A.C. located in San Juan de Lurigancho in 2015, to achieve the objective we used the theoretical basis of Cronin and Taylor postulated in the Servperf model. It performed an applied research type, descriptive scope and non-experimental design. We studied a sample of 34 customers of which only 30 were considered because they were not working in enterprises. It was established that the level of customer satisfaction in Desarrollo y Soluciones Automáticas S.A.C. in 2015 is indifference; because the tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy offered by the company in the provision of their services are not sufficiently adequate to achieve total customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, security and empathy