



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN LA EMPRESA TURISMO J.A PARAÍSO CHIMBOTE – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**AUTORAS:**

**MORA CARRANZA, ESTEFANY MAGDIELY  
EFFIO CASTILLO, MARIA HERMELINDA**

**ASESOR:**

**GUTIERREZ CHILCA, RANDALL MANOLO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**MARKETING**

**CHIMBOTE-PERU**

**2018**

## PAGINA DEL JURADO

### PAGINA DEL JURADO



---

MG. RANDAL MANOLO GUTIERREZ CHILCA  
PRESIDENTE



---

MG. NESTOR DANIEL GONZALES RUEDA  
SECRETARIO



---

DRA. JAELA PEÑA ROMERO  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Mi trabajo está dedicado a mis queridos padres María Francisca y Pedro gracias por su apoyo incondicional para llevar a cabo este trabajo.

A mis hermanos Percy, Merly, Sonia, Kelly y John por motivarme a seguir adelante cada día; con el propósito de ser una persona profesional.

A Dios, porque siempre estuvo a mi lado cuando más lo necesite, ángel guardián que siempre está conmigo y me ilumina.

María H. Effio Castillo

## **DEDICATORIA**

A Dios, por nunca abandonarme en los momentos más difíciles de mi vida, por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños.

A mis padres, quienes me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas y que la perseverancia nos hace cumplir nuestras metas.

A mi querida y recordada mami Zoilita, fuiste centro de motivación e inspiración, aun tus recuerdos brillan en mi corazón, y con ellos una sonrisa porque a pesar del tiempo que ha pasado desde tu partida, formas parte de mi vida.

**Estefany M. C.**

## **AGRADECIMIENTO**

A todos los docentes de la Universidad Cesar Vallejo, de quienes aprendí su enseñanza y consejos de sabiduría durante el transcurso de nuestros estudios y quienes participaron en el desarrollo de la presente investigación, con sugerencias y aportes profesionales.

A mi asesor de tesis por su colaboración y el tiempo brindado en la ejecución del proyecto de Investigación.

A todas las personas, que contribuyeron para lograr la culminación de nuestra carrera y su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Hermelinda Effio Castillo con DNI N° 74390556 a efecto de formalizar con las disposiciones actuales consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro que la información, los datos y la documentación del presente trabajo de investigación no es plagio, son auténticos y veraces.

Asimismo, dejo constancia que he respetado las reglas de derecho de autores, identificando debidamente a las citas bibliográficas de cada uno de los autores y haciendo uso de la referencia en el presente trabajo de investigación.

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

Chimbote, 18 de junio del 2018



Effio Castillo María Hermelinda

Tesista

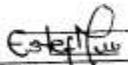
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estefany Magdiely Mora Carranza con DNI N°76666825 a efecto de formalizar con las disposiciones actuales consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro que la información, los datos y la documentación del presente trabajo de investigación no es plagio, son auténticos y veraces.

Asimismo, dejó constancia que he respetado las reglas de derecho de autores, identificando debidamente a las citas bibliográficas de cada uno de los autores y haciendo uso de la referencia en el presente trabajo de investigación.

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

Chimbote, 18 de junio del 2018



Mora Carranza Estefany Magdiely

## PRESENTACION

Señores miembros del jurado, en cumplimiento con las normas establecidas en el reglamento general de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y los reglamentos de la Facultad Ciencias Empresariales, presento a vuestra consideración el presente trabajo de tesis, titulado: *Calidad del servicio y su relación con la Satisfacción del cliente en la empresa Turismo J.A. Paraíso Chimbote – 2018*

Tiene como propósito principal determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa J.A. Turismo Paraíso en Chimbote. Dada la necesidad de responder con eficiencia a una población cada día más exigentes que llevó a las empresas de transporte a surgir nuevas estrategias para el mejoramiento de la atención al cliente y responder positivamente la calidad del servicio en la población.

La presente investigación está concebida bajo enfoque cuantitativo, diseño no experimental, cuya hipótesis general se centró en la siguiente proposición: *Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa J.A. Turismo Paraíso del distrito de Chimbote.*

El presente trabajo se encuentra dividido en seis capítulos. En el primer capítulo se esbozó el problema de investigación, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo trata sobre el diseño de investigación, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos, dados en tablas y figuras representativas. En el cuarto capítulo se muestra la discusión, en la que se interpreta y analiza los resultados obtenidos, verificando las hipótesis, así como la proyección futura del estudio, conjuntamente trabajada con autores considerados en los antecedentes. En el quinto capítulo se muestra las conclusiones. Por último, en el sexto capítulo se muestran las recomendaciones.

## INDICE

CARATULA.....	I
PAGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	V
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	VI
PRESENTACION.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	16
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	17
1.2.3. Antecedentes Locales.....	19
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	20
1.3.1. Calidad de servicio.....	20
1.3.1.1. Calidad.....	20
1.3.1.2. Servicio.....	20
1.3.1.3. Calidad de Servicio.....	21
1.3.1.4. Características de los servicios.....	21
1.3.1.5. Dimensiones de calidad de servicio.....	22
1.3.2. Satisfacción del cliente.....	23
1.3.2.1. Definición.....	23
1.3.2.2. Las necesidades para satisfacer al cliente:.....	24
1.3.2.3. Elementos de la satisfacción.....	25
1.3.2.4. Los niveles de satisfacción.....	26
1.3.2.5. Seguridad, el valor y la satisfacción del cliente.....	26
1.3.2.6. Relación económica entre la satisfacción del cliente.....	27
1.3.2.7. La satisfacción versus la calidad del servicio.....	28
1.3.2.8. Medición de la satisfacción.....	28
1.3.2.8.1. Características de Factores Situacionales.....	28

1.3.2.8.2. Factores Personales (Percepción).....	29
1.4. Formulación al Problema .....	29
1.5. Justificación del estudio .....	29
1.6. Hipótesis.....	30
1.7. Objetivo.....	30
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación .....	31
2.1.1. Tipo de Investigación .....	31
2.2. Variables operacionalización .....	31
2.2.1. Operacionalización.....	32
2.3. Población y muestra .....	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	35
2.4.1. Técnica .....	35
2.4.2. Instrumento.....	35
2.4.3. Validez .....	35
2.4.4. Confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos .....	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS.....	37
Objetivo General: .....	37
Tabla 1: 37	
Gráfico 1: <i>Opinión de los clientes encuestados sobre la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa turismo J.A paraíso.</i> .....	38
Objetivo Especifico N° 1: .....	39
Analizar la calidad de servicio de la Empresa Turismo J.A Paraíso .....	39
Tabla 02: 39	
<i>Opinión de los clientes encuestados sobre la calidad de servicio de la Empresa Turismo J.A Paraíso</i> 39	
Tabla 03 40	
<i>Opinión de los encuestados sobre la calidad del servicio en su dimensión “Elementos tangibles” de la empresa Turismo J.A</i> .....	40
Tabla 04: 41	

<i>Opinión de los clientes sobre la Calidad del servicio en su dimensión “Fiabilidad “turismo J.A Paraíso .....</i>	41
Tabla 05:	42
<i>Opinión de los clientes encuestados de la Calidad del servicio en su dimensión “Capacidad de respuestas “turismo J.A Paraíso .....</i>	42
<i>Opinión de los clientes encuestados sobre la calidad del servicio en su dimensión “Seguridad “empresa turismo J.A Paraíso .....</i>	43
Tabla 7	44
<i>Opinión de los clientes encuestados sobre la calidad del servicio en su dimensión “Empatía “empresa turismo J.A Paraíso .....</i>	44
Objetivo Especifico N°2: .....	45
Analizar la satisfacción del cliente Empresa Turismo J.A Paraíso Chimbote – 2018.....	45
Tabla 08	45
<i>Opinión de los clientes sobre la satisfacción del cliente de la empresa turismo J.A Paraíso ..</i>	45
Tabla 09	46
<i>Opinión de los clientes sobre la dimensión de factores situacionales en la empresa turismo J.A Paraíso</i>	46
Tabla 10	47
<i>Opinión de los clientes sobre la satisfacción del cliente en su dimensión “Factores Personales” de la empresa turismo J.A Paraíso .....</i>	47
Objetivo Especifico N°03: .....	48
Analizar la calidad de servicio y su relación con la Satisfacción, enfocado en sus dimensiones del cliente de la Empresa Turismo J. A Paraíso Chimbote – 2018. ....	48
IV. DISCUSION .....	68
V. CONCLUSIONES .....	71
VI. RECOMENDACIONES .....	73
ANEXOS.....	77

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar a calidad de servicio y su relación con la satisfacción de la empresa Turismo J.A. Paraíso Chimbote – 2018, la investigación es de tipo correlacional con enfoque no experimental. El estudio se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta, el cual tuvo una muestra de 306 clientes de la empresa Turismo J.A. Paraíso elegidos aleatoriamente, la validación a través del juicio de tres expertos, la confiabilidad con el alfa de cronbach, la cual arrojó un 0.801. Los datos fueron recogidos de manera aleatoria, procesados, tabulados y graficados utilizando el programa SPSS, cuyos resultados permitieron llegar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación. La fundamentación teórica que se usó para la calidad de servicio se basó solo en las dimensiones de la calidad de servicio del modelo Serqual mas no en la aplicación del modelo mismo, desarrollados por Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993), mientras que la satisfacción del cliente y sus dimensiones de Factores personales y factores situacionales, desarrollados por Zeithmal y Bitner (2009), como conclusión general de acuerdo con el proceso de chi cuadrado con un nivel de significancia de 0.000, se determina que existe altamente relación significativa entre la calidad de servicio y Satisfacción del cliente. Se concluyó a través del Chi cuadrado, el cual arrojó un nivel de significancia de 0.00, resultado que es menor a 0.05, por lo tanto, se determinó que existe una relación entre la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente. La calidad del servicio de la empresa turismo J.A paraíso el 60.8% fue considerada como buena, en cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio, según la opinión de los clientes es buena, por otro lado, la satisfacción del cliente el 57,8% fue considerada como satisfechos según la opinión de los encuestados, la cual fueron considerados sus dimensiones factores situacionales y factores personales como satisfechos.

Palabras Claves: Calidad, satisfacción.

## **ABSTRACT**

The present investigation had for general objective to determine to quality of service and its relation with the satisfaction of the company Tourism J.A. Chimbote Paradise - 2018, the research is correlational type with non-experimental approach. The study was used as a survey data collection technique, which had a sample of 306 clients of the Tourism J.A. Paradise randomly chosen, the validation through the judgment of three experts, the reliability with the alpha of cronbach, which I throw a 0.801. The data were collected in a random way, processed, tabulated and plotted using the SPSS program, whose results allowed to reach the discussions, conclusions and recommendations of the present research work. The theoretical foundation that was used for the quality of service was based only on the service quality dimensions of the Serqual model but not on the application of the model itself, developed by Parasuraman, Berry and Zeithaml (1993), while the satisfaction of the client and its dimensions of personal factors and situational factors, developed by Zeithmal and Bitner (2009), as a general conclusion according to the chi-square process with a level of significance of 0.000, it is determined that there is a significant relationship between the quality of Service and Customer Satisfaction. It was concluded through the Chi square, which gave a level of significance of 0.00, a result that is less than 0.05, therefore, it was determined that there is a relationship between the quality of the service in relation to customer satisfaction. The quality of the service of the tourism company JA paradise was considered as good, in terms of the dimensions of the quality of the service, according to the opinion of the customers it is good, on the other hand, the quality of the service was considered as satisfied according to the opinion of the respondents, which were considered their dimensions situational factors and personal factors as satisfied.

Keywords: Quality, satisfaction.