



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercial

Distribuciones Montenegro SRL, de Moyobamba, año 2017”

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

**AUTOR:**

Grace Yolanda Montenegro Mendoza

**ASESORA:**

Mg. Icela Baneza Clavo Zumba

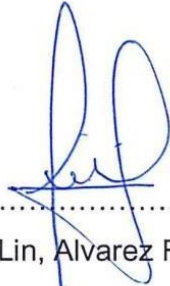
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Talento Humano

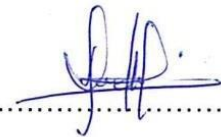
**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2018**

**Página del Jurado**



Mg. Lin, Alvarez Rios  
PRESIDENTE



MBA. Diana Lucila, Huamani Cajaleón  
SECRETARIA



Mg. Icela Baneza, Clavo Zumba  
VOCAL

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis padres Bernardo Montenegro Gonzales y Yolanda Mendoza Torrejón por motivarme y brindarme todo su apoyo, a Dios por su infinita bendición que derrama sobre mí en cada día. A todas aquellas personas que me brindaron su apoyo incondicional para que este trabajo se logre exitosamente, gracias.

## **Agradecimiento**

Manifiesto el debido agradecimiento a la Mg. Icela Baneza Clavo Zumba por el apoyo que me brindo, en la elaboración de este trabajo de investigación, la cual ayuda a desarrollarme como profesional. También expreso mi agradecimiento a Julton Tomanguillo Sepulveda, asesor temático, por guiarme y enseñarme más sobre la línea de investigación de Gestión de Talento Humano y por su comprensión y paciencia.

## Declaración de Autenticidad

Yo, Grace Yolanda Montenegro Mendoza, con DNI N° 72269774 estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que la información que se encuentre dentro de la tesis, es verazmente autentico. En tal sentido; si fuera el caso de falsedad de información, asumo la responsabilidad y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Moyobamba, diciembre de 2017



---

**Grace Yolanda Montenegro Mendoza**

**DNI. 72299774**

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: **“La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Comercial Distribuciones Montenegro SRL, de Moyobamba, Año 2017”**, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa mencionada, todo ello en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

La presente tesis consta con siete capítulos:

Capítulo I Introducción: que contiene la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II Método: Hace mención al diseño de investigación, variable, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III Resultados.

Capítulo IV Discusión.

Capítulo V Conclusiones.

Capítulo VI Recomendaciones.

Capítulo VII Referencias.

La Autora.

## Índice

Caratula	
Página del Jurado_____	ii
Dedicatoria_____	iii
Agradecimiento_____	iv
Declaratoria de autenticidad_____	v
Presentación_____	vi
Índice_____	vii
RESUMEN_____	x
ABSTRACT_____	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática_____	12
1.2. Trabajos Previos_____	13
1.3. Teorías Relacionados al tema_____	19
1.4. Formulación del problema_____	33
1.5. Justificación del estudio_____	33
1.6. Hipótesis_____	34
1.7. Objetivo_____	35
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación_____	36
2.2. Variable, Operacionalización_____	36
2.3. Población y muestra_____	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad_____	39
2.5. Métodos de análisis de datos_____	40
2.6. Aspectos éticos_____	41
<b>III. RESULTADOS</b> _____	42
<b>IV. DISCUSIÓN</b> _____	50
<b>V. CONCLUSIONES</b> _____	52
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> _____	53
<b>VII. REFERENCIAS</b> _____	54
ANEXOS_____	57

## Índice de Tablas

Tabla 1 Dimensión técnica_____	41
Tabla 2 Dimensión humana_____	42
Tabla 3 Dimensión de entorno_____	43
Tabla 4 Aspectos relacionados al personal_____	44
Tabla 5 Aspectos relacionados con la interacción_____	45
Tabla 6 Aspectos estructurales_____	46
Tabla 7 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente._____	47



## Índice de figuras

Figura 1: Dimensión técnica_____	41
Figura 2: Dimensión humana_____	42
Figura 3: Dimensión de entorno_____	43
Figura 4: Aspectos relacionados al personal_____	44
Figura 5: Aspectos relacionados con la interacción_____	45
Figura 6: Aspectos estructurales_____	46
Figura 7: Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente._	47

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la empresa comercial distribuciones Montenegro SRL, de Moyobamba, año 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercial Distribuciones Montenegro SRL, Moyobamba, año 2017, fue una investigación de diseño descriptiva – correlacional, para ello la población estuvo conformada por 250 clientes que visitan semanalmente el establecimiento, la muestra consto de 151 personas, a quienes se aplicó una encuesta como instrumento de recolección, de ese modo conocer su percepción sobre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción que tienen, los datos recogidos fueron procesado en los programas de Excel y spss, para ser analizada e interpretadas, llegando a los siguientes resultados y conclusiones la calidad de servicio se viene dando de manera inadecuada pues el personal no hace uso correcto de los materiales e insumos, tampoco brindan una comunicación fluida y cortes a los clientes, la infraestructura del lugar se encuentra en malas condiciones, por su parte el nivel de satisfacción es bajo debido a que los colaboradores no están pendientes por satisfacer las necesidades de los clientes, no ofrecen toda la información que solicite el cliente sin restricción alguna, no cuentan con instalaciones y mobiliarios cómodos, además no son apropiados para el trabajo.

**Palabras clave:** calidad de servicio, satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of Service and Customer Satisfaction in the commercial company distributions Montenegro SRL, of Moyobamba, year 2017", aimed to determine the relationship that exists between the quality of service and customer satisfaction in the company commercial Distribuciones Montenegro SRL, Moyobamba, year 2017, was a descriptive - correlational design investigation, for this the population consisted of 250 clients who visit the establishment weekly, the sample consisted of 151 people, to whom a survey was applied as an instrument of collection, in this way to know their perception about the quality of service and the level of satisfaction they have, the data collected were processed in Excel and spss programs, to be analyzed and interpreted, reaching the following results and conclusions the quality of service has been given inadequately because the staff does not use correctly of the materials and supplies, they also do not provide fluid communication and cuts to the clients, the infrastructure of the place is in poor conditions, on the other hand the level of satisfaction is low because the collaborators are not pending to satisfy the needs of the Customers, do not offer all the information requested by the client without any restriction, do not have comfortable facilities and furniture, they are also not suitable for work.

**Keyword:** quality of service, customer satisfaction.