



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el área de excellence en la empresa Cabify Perú, 2017”.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIA DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR(A):

Diego Alfredo Guerra Mesías

ASESOR:

Dra. Teresa Narváez Aranibar

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

Lima - Perú

2018

**PAGINA DEL JURADO**



**PRESIDENTE**



**SÉCRETARIO**



**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta trabajo principalmente a mi hijo Tadeo ya que él es mi motor y me impulsa a seguir adelante cada día, a mi esposa Yakelin por su apoyo absoluto, a mis padres por ser el pilar fundamental en mi vida, a quienes agradezco por la educación recibida. Todo mi trabajo es gracias a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por permitirme vivir cada día nuevas experiencias al lado de mi familia y demostrarme que uno siempre logra lo que se propone.

Agradezco a mis formadores por transmitir sus conocimientos, ya que ellos me apoyaron para llegar a mi objetivo.

Y sobre todo agradezco a mi familia por el soporte incondicional y principalmente por creer en mí, muchas gracias por ser mi constante motivación y ayuda.





## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Diego Alfredo Guerra Mesías con DNI N°45810483, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos 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. Asimismo, 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 antes 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 Cesar Vallejo.

Lima, 03 de julio de 2018



FIRMA

Diego Alfredo Guerra Mesías  
DNI: 45810483

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el área de excellence en la empresa Cabify Perú, 2017", 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.

Atte.



Diego Alfredo Guerra Mesías  
DNI: 45810483

## ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
<b>RESUMEN .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad Problemática .....	2
1.2 Trabajos previos .....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema .....	14
1.5. Justificación del estudio .....	15
1.6. Hipótesis .....	16
1.7. Objetivos.....	17
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>18</b>
2.1 Diseño de Investigación .....	19
2.3 Población y muestra .....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	30
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>45</b>

VI. RECOMENDACIONES ..... 47

IV. REFERENCIAS..... 48

VIII. ANEXOS

- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Tabla de especificaciones
- ✓ Instrumento
- ✓ Validación de Instrumento

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue el determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el área de excellence en la empresa Cabify Perú, 2017. Para la presente investigación usó una muestra de 37 clientes de corporativos top. La investigación realizada fue de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de tipo aplicada y de corte transversal. Ambas variables tuvieron como instrumento de recolección de datos al cuestionario de preguntas, el cual fue realizado por el investigador de acuerdo a las dimensiones específicas de cada variable en estudio. Para la primera variable se consideraron 25 ítems y para la segunda variable también se consideraron 25 ítems. Se evidencia en los resultados que existe una relación alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente ( $Rho = 0.884$  y  $Sig=0.00$ ). Por otra parte, se observa que existe una relación fuerte entre la dimensión seguridad con la variable satisfacción al cliente ( $Rho= 0.839$  y  $Sig=0.000$ ), en consecuencia, se observa que la calidad de servicio se viene desarrollando en buena manera, sin embargo aún hay puntos por mejorar, como por ejemplo los elementos tangibles que presentan un nivel de correlación débil ( $Rho= 0.338$ ).

Palabras Clave: Calidad, seguridad, cliente, servicio.

## ABSTRACT

The general objective of the current research was the determination of the relationship between the quality of service and customer satisfaction in the area of excellence in the company Cabify Peru, 2017. For the current research, we use a sample of 37 clients from corporate the research carried out was of non-experimental design, descriptive correlational level, applied type and cross-sectional. Both variables had as a data collection instrument the questionnaire of questions, which was made by the researcher according to the specific measures of each variable under study. For the first variable, 25 items were considered and for the second variable 25 items were considered. It is evident in the results that there is a high relation between the quality of the service and the satisfaction of the client (Rho = 0.884 and Sig = 0.00). On the other hand, it was observed that there is a strong relationship between the security dimension and customer satisfaction (Rho = 0.839 and Sig = 0.000), as a result, it is observed that the quality of the service is developed again in a good way, without However, there are still points to improve, such as the tangible elements that present a weak correlation level (Rho = 0.338).

Keywords: Quality, security, customer, service.