



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA CROMACORP PUEBLO LIBRE, 2018”**

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

AUTORA

JEHOVANA CAROLINA YANAYACO CHILE

ASESOR

Dr. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) YANAYACO CHILE, JEHOVANA CAROLINA cuyo título es: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA CROMACORP PUEBLO LIBRE, 2018”**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Catorce (letras).

29 de noviembre del 2018



Dr. VICTOR DAVILA ARENAZA
PRESIDENTE



Dra. MARIA MARTINEZ ZAVALA
SECRETARIO



Dr. PEDRO COSTILLA CASTILLO
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación en primer lugar a mis padres YANAYACO MILLA HECTOR y CHILE ALI MAXIMILIANA, agradecerles por el apoyo brindado durante estos 5 años de vida universitaria y todo el esfuerzo que hicieron por mí.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que colaboraron con este proyecto, desde el primer día, agradecer a todos los docentes que me brindaron su apoyo y tiempo. Así mismo muy agradecido a mis familiares y amigos por el compromiso y dedicación.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo: YANAYACO CHILE, Jehovana Carolina con DNI. N° 70845260 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 en veraz y autentica.

Así mismo, declaro 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 y omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2018



YANAYACO CHILE, Jehovana Carolina

v

v

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en la empresa Cromacorp Pueblo Libre, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación y obtener el título Profesional de Licenciada.

Jhovana Carolina Yanayaco Chile

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	16
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	25
II. METODOS	26
2.1. Diseño de investigación	26
2.2. Variables, Operacionalización	27
2.3. Población y muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 01 Variables de estudio</i>	27
<i>Tabla N° 02: Matriz de Operacionalización</i>	28
<i>Tabla N° 03: Validación de juicio de expertos</i>	30
<i>Tabla N° 04: Escala de confiabilidad</i>	30
<i>Tabla N° 05: Resumen de procesamiento de casos</i>	31
<i>Tabla N° 06: Estadística de fiabilidad</i>	31
<i>Tabla N° 07: Análisis de la variable 1</i>	32
<i>Tabla N° 08: Análisis de la variable 2</i>	33
<i>Tabla N° 09: Análisis de la dimensión 1</i>	34
<i>Tabla N° 10: Análisis de la dimensión 2</i>	35
<i>Tabla N° 11: Análisis de la dimensión 3</i>	36
<i>Tabla N° 12: Análisis de la dimensión 4</i>	37
<i>Tabla N° 13: Análisis de la dimensión 5</i>	38
<i>Tabla N° 14: Análisis de la dimensión 6</i>	39
<i>Tabla N° 15: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho</i>	40
<i>Tabla N° 16: Correlación de calidad de servicio y satisfacción del cliente</i>	41
<i>Tabla N° 17: Correlación de empatía y satisfacción del cliente</i>	42
<i>Tabla N° 18: Correlación de fiabilidad y satisfacción del cliente</i>	43
<i>Tabla N° 19: Correlación de capacidad de respuesta y satisfacción de cliente</i>	44

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura N°1: Grafico de Barras Calidad de Servicio</i>	32
<i>Figura N°2: Grafico de Barras Satisfacción del Cliente</i>	33
<i>Figura N°3: Grafico de Barras Empatía</i>	34
<i>Figura N°4: Grafico de Barras Fiabilidad</i>	35
<i>Figura N°5: Grafico de Barras Capacidad de Respuesta</i>	36
<i>Figura N°6: Grafico de Barras Comunicación</i>	37
<i>Figura N°7: Grafico de Barras Transparencia</i>	38
<i>Figura N°8: Grafico de Barras Expectativas</i>	39

RESUMEN

La investigación tiene como finalidad establecer cuál es la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Cromacorp SAC., Pueblo Libre, 2018, donde se utilizó diferentes teorías respecto a las variables de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. En el marco metodológico se aplicó el método hipotético deductivo, de tipo aplicada, también se aplicó el diseño no experimental transversal ya que la información no se manipulo y fue en un periodo de tiempo estableció, el nivel de investigación fue descriptivo correlacional, la población estuvo conformado por los clientes de la empresa Cromacorp SAC, recopilando la información de los 50 encuestados, además se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos que posteriormente fueron procesados estadísticamente con el programa SPSS 23 y finalmente interpretados, justificando la confiabilidad del cuestionario mediante el alfa de Cronbach, igualmente utilizando el método de Spearman con la finalidad de medir la correlación entre ambas variables.

Palabras claves: expectativas, conformidad, valor, excelencia, satisfacción

ABSTRACT

The research aims to establish what is the relationship between Quality of Service and Customer Satisfaction in the company Cromacorp SAC., Pueblo Libre, 2018, where different theories were used regarding the variables of Service Quality and Customer Satisfaction. In the methodological framework, the deductive hypothetical method of applied type was applied, the transverse non-experimental design was applied since the information was not manipulated and it was established over a period of time, the research level was descriptive correlational, the population was formed by the clients of the company Cromacorp SAC, compiling the information of the 50 respondents, in addition the instrument was used as a questionnaire for the data collection that were later processed statistically with the SPSS 23 program and finally interpreted, justifying the reliability of the questionnaire through Cronbach's alpha, also using the Spearman method with the purpose of measuring the correlation between both variables.

Keywords: expectations, conformity, value, excellence, satisfaction