



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de  
Chachapoyas. Amazonas-2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE**

MAESTRO EN GESTION PÚBLICA

**AUTORES**

Br. LEANDRO, CULQUI CHOCTALIN

Br. MILTON JAILER, TRIGOSO YALTA

**ASESORA**

Dra. FIORELA ANAI FERNANDEZ OTOYA

**SECCION**

CIENCIAS EMPRESARIALES

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTION DE POLÍTICAS PÚBLICAS

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DE JURADO



---

Dr. Bardales Román Edilberto

Presidente



---

Bach. Pedro Antonio Pérez Arboleda

Secretario



---

Dr. Fiorela Fernández Otoyá

Vocal

## DEDICATORIA

A mi esposa Imelda Ramos Chappa por ser mi compañera y brindarme su cariño y amor.

A mis adoradas hijas Mayli Jhaseni y Driana Cristhel por ser mi motor y mi mayor inspiración para seguir adelante.

***Leandro***

A mi Madre Gloria Esperanza Yalta Tenorio y hermanos por estar siempre conmigo, por su comprensión, amor y apoyo incondicional,

A mis hijos Bryan Llampier y Mark Anthony y a mi esposa Merly por su compañía, su cariño, su amor, por ser mi motor y mi mayor inspiración para seguir adelante.

***Milton***

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por la oportunidad que me brindó de realizar esta maestría y culminar esta investigación y por estar siempre conmigo alumbrando mi camino y ayudándome a superar los momentos más difíciles de mi vida.

**Leandro**

A Dios, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y por estar siempre a mi lado, guiándome a dar pasos firmes en mi caminar, sobre todo en las situaciones difíciles que se me han presentado.

**Milton**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Leandro Culqui Choctalin, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41836404.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis denominada: Calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018, con el propósito de obtener el grado de Maestro en Gestión pública;
2. Esta investigación es auténtica, puesto que siguió un riguroso y apropiado proceso de redacción del documento, en el que se respetaron las normas internacionales para citar y referenciar a las fuentes bibliográficas consultadas, evitando de esta manera que se atente contra derechos de terceros.
3. Esta tesis no se ha presentado, ni se ha publicado antes con el fin de alcanzar grado académico alguno o un título profesional.
4. Los datos que presento en los resultados son fidedignos y no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

De lo manifestado en líneas anteriores, por medio de la presente me hago responsable de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado respecto a la autoría, originalidad y veracidad del contenido de esta investigación; o por si se pudiera encontrar algún tipo de falsificación o inconsistencias en el documento, asumiendo todas las cargas económicas que pudieran proceder de ello hacia LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos.

De identificarse que la presente investigación ha sido publicada antes por quien suscribe o por terceros; asumo las consecuencias y sanciones que de mi accionar provengan, sometiéndome a los reglamentos y normas vigentes que rigen a la Universidad César Vallejo S.A.C.; en el que le otorgo la total potestad a la universidad de suspender el grado académico que pretendo alcanzar; y proceda a realizar la denuncia respectiva ante las autoridades competentes, tal como lo señala la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 de agosto del 2018



.....  
Leandro Culqui Choctalin

DNI: 41836404

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Milton Jailer Trigos Yalta, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44303928 respectivamente.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis denominada: Calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas - 2018
2. Esta investigación es auténtica, puesto que siguió un riguroso y apropiado proceso de redacción del documento, en el que se respetaron las normas internacionales para citar y referenciar a las fuentes bibliográficas consultadas, evitando de esta manera que se atente contra derechos de terceros.
3. Esta tesis no se ha presentado, ni se ha publicado antes con el fin de alcanzar grado académico alguno o un título profesional.
4. Los datos que presento en los resultados son fidedignos y no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

De lo manifestado en líneas anteriores, por medio de la presente me hago responsable de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado respecto a la autoría, originalidad y veracidad del contenido de esta investigación; o por si se pudiera encontrar algún tipo de falsificación o inconsistencias en el documento, asumiendo todas las cargas económicas que pudieran proceder de ello hacia LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos.

De identificarse que la presente investigación ha sido publicada antes por quien suscribe o por terceros; asumo las consecuencias y sanciones que de mi accionar provengan, sometiéndome a los reglamentos y normas vigentes que rigen a la Universidad César Vallejo S.A.C.; en el que le otorgo la total potestad a la universidad de suspender el grado académico que pretendo alcanzar; y proceda a realizar la denuncia respectiva ante las autoridades competentes, tal como lo señala la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 de agosto del 2018



.....  
Milton Jailer Trigos Yalta  
DNI: 44303928

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Evaluador:

En correspondencia con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra consideración la tesis titulada como: Calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.

Esperamos responder a las exigencias de aprobación para la obtención del Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Señores miembros del Jurado, estamos convencidos que en base a su denotado criterio profesional valorarán los esfuerzos realizados, la dedicación y perseverancia puestos de manifiesto para, concluir de manera satisfactoria esta investigación.

También esperamos sus meritorias recomendaciones que contribuirán a enriquecer nuestras experiencias sobre investigación.

**Leandro y Milton**

## INDICE

PÁGINA DE JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vii
INDICE.....	viii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio .....	29
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	33
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
2.1. Tipo de investigación.....	35
2.2. Diseño de investigación .....	35
2.3. Variables, operacionalización .....	36
2.4. Población y muestra.....	40
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.6. Métodos de análisis de datos.....	41
2.7. Aspectos éticos.....	42
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>71</b>
ANEXOS.....	74
ANEXO N° 1: Encuesta de las variables, calidad de servicio y satisfacción al cliente del terminal terrestre de chachapoyas. Amazonas – 2018.....	74
ANEXO N° 2. Validación de instrumentos a través de juicio de experto .....	78
ANEXO N° 3 Matriz de consistencia.....	81
ANEXO N° 4. Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	83
ANEXO N° 5. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	84

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de la variable Calidad de servicio.....	36
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de la variable Satisfacción del cliente.....	38
<b>Tabla 3:</b> Distribución total de las edades según Sexo de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018 .....	43
<b>Tabla 4:</b> Distribución total del tiempo como usuario del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	44
<b>Tabla 5:</b> Distribución total de los motivos de la visita de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	45
<b>Tabla 6:</b> Distribución total de las empresas de combis que utilizan con mayor frecuencia por los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	46
<b>Tabla 7:</b> Distribución total de los medios que utiliza los usuarios para llegar al: terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	47
<b>Tabla 8:</b> Distribución total del nivel de acuerdo de la percepción y expectativas de la Calidad de Servicio de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas -2018.....	48
<b>Tabla 9:</b> Distribución total del nivel de Satisfacción de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	49
<b>Tabla 10:</b> Percepción del servicio de calidad con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....	50
<b>Tabla 11:</b> Percepción del servicio de calidad con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....	50
<b>Tabla 12:</b> Expectativas del servicio de calidad con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....	51
<b>Tabla 13:</b> Expectativas del servicio de calidad con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....	51

<b>Tabla 14:</b> <i>Percepción de la infraestructura con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	52
<b>Tabla 15:</b> <i>Percepción de la infraestructura se relaciona con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	52
<b>Tabla 16:</b> <i>Percepción de la fiabilidad con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	53
<b>Tabla 17:</b> <i>Percepción de la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	53
<b>Tabla 18:</b> <i>Percepción de la capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	54
<b>Tabla 19:</b> <i>Percepción de la capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	54
<b>Tabla 20:</b> <i>Percepción de la empatía con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	55
<b>Tabla 21:</b> <i>Percepción de la empatía con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	55
<b>Tabla 22:</b> <i>Percepción de la seguridad con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	56
<b>Tabla 23:</b> <i>Percepción de la seguridad con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	56
<b>Tabla 24:</b> <i>Expectativa de la infraestructura con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	57
<b>Tabla 25:</b> <i>Expectativa de la infraestructura con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	57

<b>Tabla 26:</b> <i>Expectativa de la fiabilidad con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	<i>58</i>
<b>Tabla 27:</b> <i>Expectativa de la fiabilidad con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	<i>58</i>
<b>Tabla 28:</b> <i>Expectativa de la capacidad de respuesta con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	<i>59</i>
<b>Tabla 29:</b> <i>Percepción de la infraestructura se relaciona con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	<i>59</i>
<b>Tabla 30:</b> <i>Expectativa de la empatía con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	<i>60</i>
<b>Tabla 31:</b> <i>Expectativa de la empatía con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	<i>60</i>
<b>Tabla 32:</b> <i>Expectativa de la seguridad con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	<i>61</i>
<b>Tabla 33:</b> <i>Expectativa de la seguridad con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	<i>61</i>
<b>Tabla 34:</b> <i>Expectativa de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente según Chi-cuadrado de Pearson.....</i>	<i>62</i>
<b>Tabla 35:</b> <i>Expectativa de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente según V de Cramer.....</i>	<i>62</i>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>Distribución porcentual total de las edades según Sexo de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....</i>	<i>43</i>
<b>Figura 2:</b> <i>Distribución porcentual total del tiempo como usuario del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....</i>	<i>44</i>

<b>Figura 3:</b> Distribución porcentual total de los motivos de la visita de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas – Amazonas – 2018.....	45
<b>Figura 4:</b> Distribución porcentual total de las empresas de buses y combis que utilizan con mayor frecuencia por los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	46
<b>Figura 5:</b> Distribución porcentual total de los medios que utiliza los usuarios para llegar al terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	47
<b>Figura 6:</b> Distribución porcentual total del nivel de acuerdo de la percepción y expectativas de la Calidad de Servicio de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas. Amazonas – 2018.....	48
<b>Figura 7:</b> Distribución porcentual total del nivel de Satisfacción de los usuarios del terminal terrestre de Chachapoyas – Amazonas – 2018.....	49

## RESUMEN

Este estudio se propuso determinar la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Terminal Terrestre de la provincia de Chachapoyas, de la región Amazonas, durante el año 2018. Para determinar dicha relación se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, cuyo tipo fue Descriptivo correlacional, contando con un diseño No experimental – transversal; en el que se aplicó un cuestionario a 30 personas, los cuales constituyeron la muestra de esta investigación. Este cuestionario estuvo estructurado en tres partes que buscaron obtener información relevante sobre los datos personales del usuario, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, por medio de 41 ítem, distribuidos en las dos variables de estudio, de los cuales 31 preguntas corresponden a la Calidad del servicio y 10 a la satisfacción del cliente. Dichas preguntas fueron valorados a través de una Escala Likert del 1 al 5 donde las categorías de la Calidad del servicio fueron Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo, Indiferente, De

acuerdo y Totalmente de acuerdo; y las categorías de satisfacción del cliente fueron Muy mala, Mala, Regular, Buena y Muy buena. La validez y fiabilidad del cuestionario fue mediante el coeficiente de alfa de Cronbach demostrando su fiabilidad y consistencia. Para determinar la correlación entre las variables estudiadas se usó el coeficiente de relación V de Cramer, observándose un valor de .448, mostrando que existe una relación moderada; y referente al valor de "sig." el resultado fue de 0,011 (menor a 0.05) indicando que hay un buen nivel de significancia entre las variables; aceptándose la hipótesis donde, al 95% de confianza, se asume que hay una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente del Terminal Terrestre de la provincia de Chachapoyas.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente, percepción y expectativas.

## ABSTRACT

This study aimed to determine the correlation between the quality of service and customer satisfaction of the Terrestrial Terminal in the province of Chachapoyas, of the Amazon region, during 2018. To determine this relationship, a quantitative approach was used, whose type was Descriptive correlational, counting on a non-experimental - transversal design; in which a questionnaire was applied to 30 people, which constituted the sample of this investigation. This questionnaire was structured in three parts that sought to obtain relevant information about the user's personal data, quality of service and customer satisfaction, by means of 41 items, distributed in the two study variables, of which 31 questions correspond to Quality of service and 10 to customer satisfaction. These questions were assessed through a Likert Scale from 1 to 5 where the categories of Quality of Service were Totally Disagree, Disagree, Indifferent, Agree and Strongly Agree; and the customer satisfaction categories were Very bad, Bad, Fair, Good and Very good. The validity and reliability of the questionnaire was through Cronbach's alpha coefficient demonstrating its reliability and consistency. To determine the correlation between the variables studied, the Cramer V ratio coefficient was used, observing a value of .448, showing that there is a moderate relationship; and referring to the value of "sig." the result was 0.011 (less than 0.05) indicating that there is a good level of significance between the variables; accepting the hypothesis where, at 95% confidence, it is assumed that there is a significant relationship between quality of service and customer satisfaction of the Terrestrial Terminal of the province of Chachapoyas.

**Keywords:** Quality of service, customer satisfaction, perception and expectations.