UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL AREA DE DEPORTES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA SUCURSAL CHICLAYO 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR
CLAUDIA DE LOS MILAGROS FERNANDEZ LLACSAHUACHI

ASESOR
MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÙ 2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formacion profesional.

Claudia Fernandez

AGRADECIMIENTO

Doy infinitamente gracias a dios por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Claudia Fernandez

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Claudia de los Milagros Fernández Llacsahuachi, con DNI Nº 40128210, 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 es veraz y auténtica. Así mismo, 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 ante 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 César Vallejo

Chiclayo, 07 de diciembre del 2017

Claudia de los MilagrosFernández Llacsahuachi

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la empresa saga Falabella sucursal Chiclayo 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.

La Autora

INDICE

PAGINA DEL JURADO ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD v
PRESENTACIÓN vi
INDICE vii
INDICE DE TABLAS viii
INDICE DE GRAFICOS x
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii
I. INTRODUCCION 14
1.1 Realidad Problemática 14
1.2 Trabajos Previos 16
1.3 Teorías Relacionadas al tema 24
1.4 Formulación al Problema 29
1.5 Justificación del estudio 29
1.6 Hipótesis 29
1.7 Objetivos 30
II. METODO 31
2.1 Diseño de Investigación 31
2.2 Población y Muestra 34
2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 34
2.4 Métodos de análisis de datos 35
2.5 Aspectos éticos 36
III. RESULTADOS 37
IV. DISCUSIÓN 65
V. CONCLUSIONES 67
VI. RECOMENDACIONES 68
VII. REFERENCIAS 69
ANEXOS 72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variables, operacionalización 32
Tabla 2 Sexo del encuestado 37
Tabla 3 Edad del encuestado 38
Tabla 4 La empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes 39
Tabla 5 Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros. 40
Tabla 6 Existen materiales suficientes para la presentación del servicio. 41
Tabla 7 Las instalaciones fisicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio 42
Tabla 8 El servicio responder a lo que usted esperada, usted obtiene el servicio que esperaba 43
Tabla 9 Cuando el empleador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple 44
Tabla 10 Cuando un cliente tiene un problema el empleador demuestra interes en solucionarlo 45
Tabla 11 El empleador realiza bien el servicio la primera vez 46
Tabla 12 Los empleadores demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas 47
Tabla 13 El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio 48
Tabla 14 Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado 49
Tabla 15 Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio 50
Tabla 16 Los empleados siempre estan dispuestos en ayudar a sus clientes . 51
Tabla 17 Los empleados nunca estan demasiado ocupados para atenderle ... 52
Tabla 18 El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad 53
Tabla 19 Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas 54
Tabla 20 Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes 55
Tabla 21 Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio 56
Tabla 22 El empleado se preocupa por los inetereses de sus clientes 57

Tabla 23 Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios..... 58
Tabla 24 El empleados entiende las necesiddes especificas del cliente..... 59
Tabla 25 La empresa debería dar a sus clientes atención individual 60
Tabla 26 La empresa Saga Falabella cumple con la publicidad ofrecida..... 61
Tabla 27 Recomendaría a un familiar o amigo que solicite los servicios de la empresa Saga Falabella 62
Tabla 28 En la empresa Saga Falabella recibió una atención personalizada y de calidad..... 63
Tabla 29 El servicio brindado por la empresa Saga Falabella ha sido de su completa satisfacción 64

INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1 Seco del encuestado 37
Ilustración 2 Edad del encuestado 38
Ilustración 3 La empresa cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus clientes 39
Ilustración 4 Los elementos materiales son visualmente atractivos y claros 40
Ilustración 5 Existen materiales suficientes para la presentación del servicio .. 41
Ilustración 6 Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio 42
Ilustración 7 El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba 43
Ilustración 8 Cuando el empleado de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple 44
Ilustración 9 Cuando un cliente tiene un problema el empleado demuestra interés en solucionarlo 45
Ilustración 10 El empleado realiza bien el servicio la primera vez 46
Ilustración 11 Los empleados demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas 47
Ilustración 12 El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio48
Ilustración 13 Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado 49
Ilustración 14 Los empleados demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio 50
Ilustración 15 Los empleados siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes 51
Ilustración 16 Los empleados nunca están demasiado ocupados para atenderle 52
Ilustración 17 El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad 53
Ilustración 18 Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas 54
Ilustración 19 Los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes ... 55
Ilustración 20 Los empleados demuestran capacidad de organización del servicio 56

Ilustración 21 El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes..... 57
Ilustración 22 Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios 58
Ilustración 23 El empleado entiende las necesidades específicas del cliente.. 59
Ilustración 24 La empresa deberá dar a sus clientes atención individual..... 60
Ilustración 25 La empresa Saga Falabella cumple con la publicidad ofrecida . 61
Ilustración 26 Recomendaría a un familiar o amigo que solicite los servicios de la empresa Saga Falabella..... 62
Ilustración 27 En la empresa Saga Falabella recibió una atención personalizada y de calidad 63
Ilustración 28 El servicio brindado por la empresa Saga Falabella ha sido de su completa satisfacción 64

RESUMEN

La calidad de servicio se define como la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

Determinamos la situación problemática, la deficiencia de ventaja competitiva en la calidad de servicio en la empresa Saga Falabella, a partir de ello se formuló el problema: ¿En qué medida la Calidad de Servicio influye en la Satisfacción del Cliente externo del área de deportes de la empresa Saga Falabella sucursal Chiclayo,2017?

En la justificación determinamos que es pertinente ya que se podrá identificar que en la empresa Saga Falabella se debe mejorar la calidad de servicio para así resolver los problemas que se tiene acerca de ésta como ventaja competitiva. Así mismo la hipótesis es:

Hi: La Calidad de Servicio influye significativamente en la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la empresa Saga Falabella sucursal Chiclayo, 2017.

H0: La Calidad de Servicio no influye significativamente en la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la empresa Saga Falabella sucursal Chiclayo, 2017.

El objetivo de la investigación es: Determinar la influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la empresa Saga Falabella sucursal Chiclayo, 2017.

En el contexto de la investigación, el diseño es No Experimental Transversal, donde el tipo de investigación del estudio es: Descriptivo. La población está conformada por los habitantes de la Ciudad de Chiclayo, donde la muestra es el un porcentaje de la población y consta de 384 habitantes. El instrumento utilizado para la medición de las variables es un cuestionario. Finalmente se concluye: Si se aplica el Programa de calidad de servicio y satisfacción del cliente entonces se logra obtener ventaja competitiva en la empresa Saga Falabella Chiclayo.

Palabras clave: calidad, satisfacción, y desarrollo

ABSTRACT

Quality of service is defined as customer satisfaction, which is achieved when their expectations, desires and / or perceptions are exceeded.

We determined the problematic situation, the deficiency of competitive advantage in the quality of service in the company Saga Falabella, from which the problem was formulated: To what extent the Quality of Service influences the Satisfaction of the external client of the sports area of the company Salab Falabella branch Chiclayo, 2017?

In the justification we determine that it is pertinent since it will be possible to identify that in the Saga Falabella company the quality of service must be improved in order to solve the problems that are related to it as a competitive advantage. Likewise, the hypothesis is:

Hi: The Quality of Service significantly influences the satisfaction of the external customer of the sports area of the company Saga Falabella, Chiclayo branch, 2017.

H0: The Quality of Service does not significantly influence the satisfaction of the external customer of the sports area of the company Saga Falabella, Chiclayo branch, 2017.

The objective of the investigation is: To determine the influence between the quality of service and the satisfaction of the external customer of the sports area of the company Saga Falabella branch Chiclayo, 2017.

In the context of the research, the design is Non-Experimental Transversal, where the type of study research is: Descriptive. The population is made up of the inhabitants of the City of Chiclayo, where the sample is a percentage of the population and consists of 384 inhabitants. The instrument used to measure the variables is a questionnaire. Finally, it is concluded: If the Service Quality and Customer Satisfaction Program is applied then it is possible to obtain a competitive advantage in the company Saga Falabella Chiclayo.

Keywords: quality, satisfaction, and development.