



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la cooperativa Centrocoop -
Ate Vitarte, 2018**

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

AUTORA:

Casimiro Medina, Flor de Maria

ASESOR:

Mg. Alonso López, Alfredo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 209 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 657 - 2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante **CASIMIRO MEDINA, FLOR DE MARIA**, denominado:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA CENTROCOOP - ATE VITARTE, 2018”

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **CASIMIRO MEDINA, FLOR DE MARIA**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	Catorce	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN

Firma

Secretario: Mg. JORGE VARGAS MERINO

Firma

Vocal: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

Firma

Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinadora de Escuela
UCV - Lima Ate

CC: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

A Dios, a mi madre y toda mi familia, por el amor que me brindan, por ser mi motivación para seguir adelante y por apoyarme incondicionalmente para lograr mis objetivos

Agradecimiento

A Dios por guiar mi camino, a mi madre y a mi familia por su apoyo, a mi asesor por compartir sus conocimientos.


Declaración de autenticidad

Yo Flor de María Casimiro Medina estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 76246159, con la tesis titulada “Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en la Cooperativa Centrocoop- Ate Vitarte ,2018”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 06 Diciembre del 2018


Flor de María Casimiro Medina

76246159

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 Satisfacción del cliente en la Cooperativa Centrocoop- Ate Vitarte, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

La Autora

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I.INTRODUCCIÓN	12
1.1.Realidad Problemática	12
1.2.Trabajos previos	14
1.3.Teorías relacionadas	17
1.4.Formulación del problema	25
1.5.Justificación del estudio	25
1.6.Hipótesis	27
1.7.Objetivos	27
II.MÉTODO	28
2.1.Diseño de Investigación	28
2.2.Tipo de investigación.	29
2.3.Variables, operacionalización	29
2.4.Población y muestra	32
2.5.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	33
2.6.Métodos de análisis de datos	37
2.7.Aspectos éticos	37
III.RESULTADOS	38
3.1.Presentación de resultados.	38
3.2.Análisis de la correlación	47
IV.DISCUSIÓN	51
4.1.Discusión de los resultados	51
V.CONCLUSIÓN	54
VI.RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	56

Índice de Tablas

Tabla 1 Teorías Calidad de servicio	20
Tabla 2 Teorías Satisfacción del cliente	24
Tabla 3 Cuadro de operacionalizacion de la calidad de servicio	30
Tabla 4 Cuadro de operacionalizacion de la satisfacción del cliente	31
Tabla 5 Género de los clientes	33
Tabla 6 Edad de los clientes	33
Tabla 7 Técnica e instrumento	33
Tabla 8 Nombre de expertos	34
Tabla 9 Validación por juicio de expertos	34
Tabla 10 Validación de expertos	34
Tabla 11 Análisis generalizado para la prueba de Calidad de servicio.	35
Tabla 12 Análisis de la validez del área de Calidad de Servicio.	35
Tabla 13 Análisis generalizado de la prueba de Satisfacción del cliente.	36
Tabla 14 Análisis de la validez del área de Satisfacción del Cliente	36
Tabla 15 Medidas descriptivas de las variantes	38
Tabla 16 Variable 1 Calidad de servicio	38
Tabla 17 Dimensión 1 Confiabilidad	39
Tabla 18 Dimensión 2 capacidad de respuesta	40
Tabla 19 Dimensión 3 Seguridad	41
Tabla 20 Dimensión 4 Empatía	42
Tabla 21 Dimensión 5 Elementos tangibles	43
Tabla 22 Variable 2 Satisfacción del cliente	44
Tabla 23 Análisis de bondad de ajuste de la curva normal de Calidad de servicio.	45
Tabla 24 Análisis de bondad de ajuste de la curva normal de Satisfacción del cliente.	46
Tabla 25 Análisis de las correlaciones entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente.	46
Tabla 26 Hipótesis general	47
Tabla 27 Hipótesis específica 1.	48
Tabla 28 Hipótesis específica 2.	48
Tabla 29 Hipótesis específica 3.	49
Tabla 30 Hipótesis específica 4.	49
Tabla 31 Hipótesis específica 5.	50

Índice de Figuras

Figura 1. Encuesta sobre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente	39
Figura 2. Encuesta sobre confiabilidad	40
Figura 3. Encuesta sobre capacidad de respuesta	41
Figura 4. Encuesta sobre seguridad	42
Figura 5. Encuesta sobre empatía	43
Figura 6. Encuesta sobre elementos tangibles	44
Figura 7. Encuesta sobre la satisfacción del cliente	45

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia	60
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de la variable Calidad de servicio	62
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción del cliente	63
Anexo 4: Cuestionario Variable 1	64
Anexo 5: Cuestionario Variable 2	65
Anexo 6: Validación juicio de expertos	66
Anexo 7: Matriz de datos	78

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en la cooperativa Centrocoop- Ate Vitarte, 2018”, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la cooperativa Centrocoop- Ate Vitarte, 2018. El enfoque utilizado es cuantitativo, el tipo de la investigación fue descriptivo- correlacional, diseño no experimental y transversal. Se consideró como población a los 200 clientes de la cooperativa Centrocoop, dado que la población fue finita, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, obteniendo 131 clientes como muestra. Asimismo, para obtener datos, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, mismo que estuvo conformado por 42 ítems en medición de escala de Likert; dichos instrumentos fueron validados por tres expertos y mediante el Alfa de Cronbach del programa SPSS 25 se determinó la confiabilidad de los mismos. Mediante los resultados obtenidos del análisis estadístico con la prueba Rho Spearman. Se concluyó que si existe relación positiva moderada la calidad de servicio y satisfacción del cliente con un coeficiente $Rho = 0.625$ entre y una significancia de 0.000, lo que demuestra la implicancia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras claves: cooperativa, calidad de servicio, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The research has the title: Service Quality and the Customer Satisfaction in the Centrocoop Cooperative - Ate Vitarte, 2018. The objective of this research was to establish the relationship between the service quality and customer satisfaction in the cooperative Centrocoop in Ate Vitarte, 2018.

The perspective used was quantitative, investigation's type was descriptive correlational, no experimental design and transverse. It was considered as population the 200 Centrocoop's clients, the population was finite, and so the finite population formula was used, obtaining 131 clients for the sample.

Likewise, the survey technique was used to obtain information and the instrument was the questionnaire. This questionnaire was formed by 42 questions in Likert measurement scale, those instruments were validated according to three experts' criteria and the SPSS Statistics data. Their reliability was determinate using Cronbach's Alpha in the program SPSS 25. It was concluded there is a moderate positive relationship between service quality and the customer satisfaction, with a significant $Rho=0.625$ coefficient between them and a bilateral significance of 0.000, which demonstrates the implication between the quality of service and customer satisfaction.

Keywords: cooperative, service quality, customer satisfaction.