



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Bitel Ancst04
Chimbote-2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Chunga Alvarez del Villar, César André (ORCID: 0000-0003-0982-4957)

Peralta Valencia, Akemmy Dayanara (ORCID: 0000-0003-0401-0460)

ASESOR:

Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestra familia, porque son lo más importante en nuestras vidas, contando con su apoyo incondicional en todo el desarrollo de nuestra tesis, además por habernos inculcado valores, como la responsabilidad y la perseverancia.

Chunga Álvarez del Villar Cesar André

Peralta Valencia Akemmy Dayanara

Agradecimiento

A Dios por su gran amor y habernos entregado la familia que tenemos, a nuestros hermanos por brindarnos aliento y las palabras sabias.

A nuestro asesor temático el Mgtr. Landers Moscol Mario Arturo quien tuvo la ardua labor de asesorarnos cada semana en la realización de nuestra tesis de manera eficiente y logrando así enriquecernos de conocimientos

A nuestro asesor metodológico el Mgtr., Randall Manolo Gutiérrez Chilca por habernos proporcionado técnicas de investigación y su apoyo en todo momento con el desarrollo de la tesis, brindándonos aliento y siempre una esperanza.

A nuestros profesores de la Escuela Académica Profesional de Administración, por enseñarnos durante todo nuestro proceso académico en la universidad, con sus consejos, apoyo moral y que nos han ido enriqueciendo.

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

CHUNGA ALVAREZ DEL VILLAR, CÉSAR ANDRÉ

cuyo título es:

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Bitel Ancst04
Chimbote-2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *11* (Número).....
..... *ONCE* (Letras).

Chimbote 14 de Diciembre del 2019.



MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA

PRESIDENTE



MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO

SECRETARIO



MGTR. AGUILAR SANCHEZ MIRELLY SONIA
VOCAL

Página del Jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

PERALTA VALENCIA, AKEMMY DAYANARA

cuyo título es:

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Bitel Ancst04
Chimbote-2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *11* (Número).....
..... *ONCE* (Letras).

Chimbote 14 de Diciembre del 2019.



MGTR. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA

PRESIDENTE



MGTR. LANDERS MOSCOL MARIO ARTURO

SECRETARIO



MGTR. AGUILAR SANCHEZ MIRELLY SONIA
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Chunga Alvarez del Villar César André a con DNI. N° 73436203 y Peralta Valencia Akemmy Dayanara con DNI. N° 75155933 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 de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y autentica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos 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.



Chunga Alvarez del Villar César André

DNI N° 73436203



Peralta Valencia Akemmy Dayanara

DNI N° 75155933

Chimbote, Diciembre del 2019

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	vi
Índice.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de la investigación	16
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	41
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
Anexos.....	49

Resumen

El presente estudio Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Bitel Ancst04 Chimbote-2019, tuvo como objetivo analizar la relación entre ambas variables. El estudio fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental y transversal con una muestra probabilística constituida por 278 clientes (entre 18 y 65 años) de la empresa Bitel a quienes se les aplicó se aplicó dos cuestionarios para recoger información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos reportan que existe una relación positiva entre calidad de servicio y satisfacción en los clientes en la empresa Bitel Ancst04 Chimbote-2019. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis de investigación con la prueba estadística Rho Spearman que proporciono una significancia menor a 0.05. Asimismo, el coeficiente de correlación $Rho=0.332$, indica que existe una relación positiva de nivel medio entre las variables de estudio.

Con respecto al análisis descriptivo de las variables, se concluyó, que el 86.69% de clientes encuestados manifestaron que su calidad de servicio de la empresa está en un nivel muy alto y alto y el 89.57% de clientes encuestados manifestaron que la satisfacción del cliente está en un nivel muy alto y alto. Mientras que las dimensiones de calidad de servicio se encontró que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio fue de nivel alto con 38.85%, en la dimensión fiabilidad fue de nivel bajo con 8.99%, empatía tuvo un nivel alto de 51.44%, seguridad tuvo un nivel muy alto con 34.89% y en sus elementos tangibles fue de nivel muy alto con 39.57% y en satisfacción sus dimensiones mostraron que el rendimiento percibido fue de nivel alto con un 48.20% y con relación a Expectativas 49.64% fue muy alto.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, rendimiento percibido, expectativa

Abstract

The present study Quality of Service and Customer Satisfaction in the company Bitel Ancst04 Chimbote-2019, aimed to analyze the relationship between both variables. The study was descriptive and non-experimental and cross-sectional with a probabilistic sample consisting of 278 clients (between 18 and 65 years) of the Bitel company to whom it was applied, two questionnaires were applied to collect information on the study variables

The results obtained report that there is a positive relationship between quality of service and customer satisfaction in the company Bitel Ancst04 Chimbote-2019. Therefore, the research hypothesis was verified with the Rho Spearman statistical test that provided a significance less than 0.05. Likewise, the correlation coefficient $Rho = 0.332$ indicates that there is a positive mid-level relationship between the study variables.

With respect to the descriptive analysis of the variables, it was concluded that 86.69% of customers surveyed stated that their quality of service of the company is at a very high and high level and 89.57% of customers surveyed said that customer satisfaction is at a very high and high level. While the service quality dimensions were found that the response capacity of the service quality was high with 38.85%, in the dimension reliability was low with 8.99%, empathy had a high level of 51.44%, security It had a very high level with 34.89% and in its tangible elements it was of a very high level with 39.57% and in satisfaction its dimensions showed that the perceived performance was of a high level with 48.20% and in relation to Expectations 49.64% was very high.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, perceived performance, expectation