



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S
Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Peltroche Anchay, Erick Daniel

ASESORES

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

Mg. Pinglo Bazán, Miguel Elías

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO - PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia
Presidente

Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia
Secretaria

Mg. Ugarriza Gross Gustavo
Vocal

Dedicatoria

A Dios: Por ser mi fortaleza en las dificultades y guiar mi vida día a día, por brindarme una excelente familia, por cuidarme en todo momento.

A mis padres: Silvia Anchay Guerrero y River Peltroche Navarro por su amor, comprensión y gran dedicación que me brindan cada día de mi vida, por apoyarme y permitir que tenga una profesión. Por estar cada día a mi lado y siempre brindándome consejos para mi futuro profesional.

A mi hermana: Silvia Peltroche Anchay que siempre está a mi lado para apoyarme en todo lo que necesito y por brindarme su amor y comprensión.

A mi abuelo: Enrique Anchay Flores que desde el cielo está bendiciéndome en cada paso que doy y por brindarme sus consejos antes de partir al cielo.

A toda mi familia y a todos mis amigos que siempre están a mi lado deseándome lo mejor para que pueda ser un gran profesional.

Agradecimiento

A Dios por cuidarme y bendecirme cada día por mantenerme en el camino de la verdad y del bien, por haberme dado unos padres maravillosos porque cada día quieren lo mejor para mí, por brindarme su apoyo incondicional en cada decisión que tomo para mi futuro.

Aunque mil veces repitió que no la nombráramos, a usted Dra. Alicia Calvanapón Alva por guiarnos en cada detalle de la tesis, por su comprensión y amabilidad.

Declaración de Autenticidad

Yo, Erick Daniel Peltroche Anchay con DNI N° 70213062, 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 Académico Profesional 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.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

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.

Trujillo, Diciembre del 2016



Erick Daniel Peltroche Anchay
DNI N° 70213062

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 de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

El Autor.

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. Introducción	2
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.3.1. Calidad de servicio.....	4
1.3.2. Satisfacción del cliente.....	6
1.4. Formulación del problema	7
1.5. Justificación del estudio	7
1.6. Hipótesis.....	8
1.7. Objetivos	8
1.7.1. Objetivo general.....	8
1.7.2. Objetivos específicos.....	8
II. Método.....	10
2.1. Tipo de investigación.....	10
2.2. Diseño de investigación.....	10
2.3. Variables, operacionalización.....	10
2.3.1. Variables.....	10
2.3.2. Operacionalización	11
2.4. Población y muestra	12
2.4.1. Población.....	12
2.4.2. Muestra.	12
2.4.3. Criterios de inclusión.....	12
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12

2.5.1. Validación del instrumento	13
2.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	13
2.6. Métodos de análisis de datos.....	13
2.7. Aspectos éticos.....	14
III. Resultados	16
3.1. Generalidades de la empresa.....	16
3.2. Nivel de la calidad de servicio brindado por la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.....	17
3.3. Nivel de satisfacción de los clientes con relación al servicio brindando por la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.	17
3.4. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016.	18
3.5. Contrastación de hipótesis.....	18
IV. Discusión	21
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones	28
VIII. Referencias.....	30
Anexos.....	32

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016. La investigación es descriptiva de diseño no experimental de corte transversal y se realizó un cuestionario a 226 clientes con el propósito de identificar el nivel de calidad de servicio y el nivel de la satisfacción del cliente con relación al servicio brindado por la empresa R&S Distribuidores SAC. Concluyendo que entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente existe una relación moderada y directa, donde el coeficiente de correlación de Spearman es 0.569. También se identificó el nivel de la calidad de servicio que es alto en un 83% y el nivel de la satisfacción del cliente que es alto en un 78%.

Palabras clave: Calidad, Servicio, Satisfacción, Cliente.

Abstract

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the relationship between quality of service and customer satisfaction of the company R&S Dealers SAC in the city of Trujillo, in the year 2016. The research is descriptive of cross-sectional non-experimental design and a questionnaire was carried out to 226 clients with the purpose of identifying the level of quality of service and the level of customer satisfaction in relation to the Service provided by the company R&S Dealers SAC Concluding that between the quality of service and customer satisfaction there is a moderate and direct relationship, where the correlation coefficient of Spearman is 0.416. We also identified the level of quality of service that is high by 83% and the level of customer satisfaction that is high by 78%.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction, Customer.