



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa
INSUQUIMICA S.A.C. En San Juan de Lurigancho**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Mandujano Carbajal, Elizabet (ORCID: 0000-0003-1644-299X)

ASESOR:

Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romero (ORCID: 0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA - PERÚ

2016

Dedicatoria

De dedico esta tesis a Dios, a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.

Agradecimiento

Agradezco a todos mis profesores quienes fueron mis guías para poder culminar esta etapa de mi vida.

También agradezco a mis padres, hermanos y amigos por estar a mi lado apoyándome en cada paso que doy por este camino hacia el aprendizaje y el mundo Profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la Variable de Calidad de servicio	16
Tabla 2: Operacionalización Variable de Satisfacción del cliente	17
Tabla 3: Validación de juicio de experto	19
Tabla 4: Validez del instrumentos calidad de servicio	20
Tabla 5: Validez del instrumentos satisfacción del cliente	21
Tabla 6: Estadística de fiabilidad calidad de servicio	22
Tabla 7: Estadística de fiabilidad satisfacción de clientes	22
Tabla 8: Estadística de fiabilidad satisfacción de clientes	25
Tabla 9: Relación entre elementos tangibles y satisfacción del cliente	26
Tabla 10: Relación entre fiabilidad y satisfacción del cliente	27
Tabla 11: Relación Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente	29
Tabla 12: Relación entre Seguridad y satisfacción del cliente	30
Tabla 13: Relación entre Empatía y satisfacción del cliente	31

Índice de anexos

Anexo 1: Dimensiones modelo SERVQUAL	43
Anexo 2: Modelo SERVQUAL	44
Anexo 3: Instrumentos Variable 1: Calidad de servicio	45
Anexo 4: Variable 2: Satisfacción del cliente	47
Anexo 5: Validación de los instrumentos	49
Anexo 6: Autorización para recolección de datos	51
Anexo 7: Matriz de Consistencia	52

Resumen

Esta investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa INSUQUIMICA, derivando nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, registrando diseño no experimental, la población fueron todos los clientes de la entidad y la muestra fue un total de 384 clientes que recibieron servicio. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS, además se realizó tablas de contingencia, tablas de frecuencia y la prueba de correlación de Spearman, resultado obtenidos 71.4% encuestados mencionan la calidad de servicio es buena y el 56.4% encuestados mencionan la satisfacción del cliente es buena, referente a los elementos tangibles 44.6% encuestados mencionan es regular y el 57.2% encuestados mencionan la Fiabilidad es bueno y el 50.9% encuestados mencionan la capacidad de respuesta es buena, en cuanto a la seguridad 38.8% encuestados mencionan es bueno y por ultimo respecto a la empatía el 41.7% encuestados mencionan es regular. Concluyendo, que sí existe una relación significativa entre las interrogantes conceptuales, además se recomienda la empresa INSQUIMICA, promover buenas prácticas y mejora continua de la calidad de servicio de esa forma superar las expectativas que los clientes tienen respecto al servicio o producto obtenido.

Palabras claves: calidad de servicio, fidelización, satisfacción del cliente

Abstract

This research is to determine the relationship that exists between the quality of service and customer satisfaction in the INSUQUIMICA company, deriving a correlational descriptive level, with a quantitative approach, registering a non-experimental design, the population was all customers of the entity and the sample was a total of 384 clients who received service. The data were processed through the SPSS program, in addition contingency tables, frequency tables and the Spearman correlation test were made, result obtained 71.4% of respondents mention the quality of service is good and 56.4% of respondents mention satisfaction of the client is good, regarding tangible elements 44.6% of respondents mention it is regular and 57.2% of respondents mention Reliability is good and 50.9% of respondents mention responsiveness is good, in terms of security 38.8% respondents mention it is good and finally, regarding empathy, 41.7% of those surveyed mention it is regular. Concluding, that there is a significant relationship between the conceptual questions, the INSQUIMICA company is also recommended to promote good practices and continuous improvement of the quality of service, thus exceeding the expectations that customers have regarding the service or product obtained.

Keywords: quality of service, loyalty, customer satisfaction