



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS
EMPRESAS EQUAS S.A. Y ECOLAB S.R.L. DE LA CIUDAD DE LIMA -
2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

LÁZARO SÁNCHEZ MADELEN YOHANY

ASESOR:

DR. DELGADO ARENAS, RAUL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GERENCIA ESTRATÉGICA - MARKETING

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Flabio Romeo Paca Pantigoso
Presidente

Mg. Santos Alberto Sotero Montero
Secretario

Mg. Lupe Esther Graus Cortez
Vocal

DEDICATORIA

Todo mi esfuerzo y horas de trabajo continuo y creativo se los dedico en primer lugar a Dios, a mi madre y a mi abuelita, por enseñarme que con disciplina y perseverancia se alcanzan los objetivos que toda persona se plantea a lo largo de la vida. Gracias por ser el motivo de mi entrega y labor.

AGRADECIMIENTO

El más sincero agradecimiento a mis asesores y a mi familia; a todos los que me brindaron su apoyo para iniciar el camino de la investigación y no rendirme en la elaboración de mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Lázaro Sánchez, Madelen Yohany con DNI N° 40496514, 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.

Lima, 12 de Diciembre del 2016.

Madelen Yohany Lázaro Sánchez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“ESTUDIO COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS EQUAS S.A. Y ECOLAB S.R.L. DE LA CIUDAD DE LIMA - 2016”**, 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.

Madelen Yohany Lázaro Sánchez

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	18
1.4. Formulación del Problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	31
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Método de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	49
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS	54

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.....	33
TABLA N° 02: Población y muestra.....	34
TABLA N° 03: Ficha Técnica Cuestionario Sobre La Calidad De Servicio	35
TABLA N° 04: Validez del Instrumento Calidad De Servicio	36
TABLA N° 05: Resumen De Procesamiento De Casos.....	36
TABLA N° 06: Confiabilidad del Instrumento Calidad de Servicio	37
TABLA N° 07: Distribución De Frecuencias De la Dimensión Elementos Tangibles*Empresas	39
TABLA N° 08: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Fiabilidad*Empresas	40
TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Capacidad De Respuesta*Empresas.....	41
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Seguridad*Empresas	42
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión Empatía*Empresas	43
TABLA N° 12: Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad de Servicio*Empresas	44

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general establecer si existen diferencias entre la calidad de servicio que ofrece la empresa EQUAS S.A. con respecto a la empresa ECOLAB S.R.L. de la ciudad de Lima – 2016. Para lo cual, se realizó una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo comparativo. Las bases teóricas que fundamentan la variable refieren al modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Berry y Parasuraman. Se realizó un censo a 40 clientes fidelizados de las empresas EQUAS S.A. y ECOLAB S.R.L., respectivamente. Los datos obtenidos a través del cuestionario SERVQUAL fueron debidamente procesados en el programa estadístico “SPSS Statistics Versión 22”. Mediante el cual se obtuvieron los siguientes resultados: existen diferencias significativas entre la calidad de servicio que ofrece la empresa EQUAS S.A. con respecto a la empresa ECOLAB S.R.L. de la ciudad de Lima – 2016 ($U=543,000$; Sig. Asintótica (2 caras) = 0.004); asimismo, que también existe diferencias en la dimensión capacidad de respuesta ($U=591,000$; Sig.=0,023) para ambas empresas. En cuanto a las dimensiones: elementos tangibles ($U=792,000$; Sig.=0,933); fiabilidad ($U=732,500$; Sig.=0,478); seguridad ($U=654,000$; Sig.=0,121); y la empatía ($U=659,000$; Sig.=0,113) se demostró que no existe diferencias entre las empresas EQUAS S.A. y ECOLAB S.R.L.

Palabras claves:

Calidad de Servicio, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

ABSTRACT

The present thesis had as general objective to establish if there are differences between the quality of service offered by the company EQUAS S.A. with respect to the company ECOLAB S.R.L. of the city Lima - 2016. For this, a research of applied type, of non-experimental cross-sectional design and comparative descriptive level was carried out. The theoretical bases that support the variable refer to the SERVQUAL model proposed by Zeithaml, Berry y Parasuraman. A census was carried out on 40 loyal customers of the companies EQUAS S.A. and ECOLAB S.R.L., respectively. The data obtained through the SERVQUAL questionnaire were duly processed in the statistical program "SPSS Statistics Version 22". By means of which the following results were obtained: there are significant differences between the quality of service offered by the company EQUAS S.A. with respect to the company ECOLAB S.R.L. Of the city Lima - 2016 (U = 543,000; Sig. Asymptotic (2 sides) = 0.004); (U = 591,000; Sig. = 0.023) for both firms. As for dimensions: tangible elements (U = 792,000; Sig = 0.933); Reliability (U = 732,500; Sig = 0.478); Safety (U = 654,000; Sig = 0.121); and empathy (U = 659,000; Sig. = 0.113) showed that there is no difference between the companies EQUAS S.A. and ECOLAB S.R.L.

Keywords:

Quality of Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy.