



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes Del Área Terra
Networks En La Empresa Teleatento S.A.C. Lima 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Andrea Carolina Talledo Saco

ASESOR:

Marco Antonio Candía Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA - PERÚ

Año 2016 - II

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme cada día y a mi hija Nicolle por ser mi motor e impulso de ser mejor para ella.

AGRADECIMIENTO

A todos los profesores que me han apoyado y guiado en esta travesía de 5 años, enseñándome cosas vitales e importantes para ser una buena profesional y ser humano. En especial a mis tutores que me enseñaron con mucha paciencia como elaborar un buen trabajo de investigación, Muchas Gracias Profesor Marco Candía y Federico Suasnabar, sin ustedes esto no sería posible.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Talledo Saco, Andrea Carolina con DNI: 45490465, 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 documentación es veraz y auténtica.

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

Por lo expuesto, mediante la presente asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada, en consecuencia, me hago responsable y me someto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Octubre del 2016

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 de los Clientes del Área Terra Networks En La Empresa TeleatentoS.A.C. 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 de Empresas.

Talledo Saco, Andrea Carolina

RESUMEN

La presente investigación titulada: Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes del área Terra Networks en la Empresa Teleatento S.A.C Lima 2016, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de de los Clientes del área Terra Networks en la Empresa Teleatento, siendo una investigación de tipo aplicada, visto que busca remediar los problemas identificados con un nivel de investigación tipo descriptivo-correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Se trabajó con una población de 75 clientes, debido a que la población fue finita en consecuencia se realizó un censo poblacional, aplicándose las encuestas de las dos variables estudiadas, las cuales, tuvieron un alfa de Cronbach de 0.942 y 0.995 respectivamente. El resultado final que se obtuvo mediante el análisis estadístico luego del contraste de la hipótesis general, dio como resultado un coeficiente de correlación Rho Spearman del 0.740, donde se certificó que si existe una relación Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes del área Terra Networks en la Empresa Teleatento S.A.C.

Palabras clave: Calidad De Servicio, Satisfacción, Clientes, Investigación

ABSTRACT

The present research entitled: Service Quality and Customer Satisfaction of Terra Networks on Teleatento SAC – Lima 2016, whose main objective was to determine a co-relation between Service Quality and Customer satisfaction of Terra Networks on Teleatento, being a applied-type research, that tries to mend the problems found with a descriptive-correlational type research level and of non-experimental design and of transversal cut. 75 customers was used for this research due to the small amount of population, consequently a general survey had to be made. Both of the analyzed variables were applied in this survey, and they got and Cronbach alpha of 0.942 and 0.995 respectively. The final result obtained through the statistical analysis after contrasting the general hypothesis, showed a correlation coefficient Rho Spearman of 0.740, where and existing Service Quality and Customer Satisfaction of Terra Networks on Teleatento SAC was certified.

Key words: Service Quality, Satisfaction, investigation, customers