



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Librería
Bazar Víctor y Betty Callao 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Br. Ramos Chalen, Yris Mariana (ORCID: 0000-0002-3146-8226)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

CALLAO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado principalmente a Dios y a mi angelito Víctor, que fue mi principal impulso para poder logra mi meta, y a mi mamita Betty, padres y hermanos por ser mi apoyo incondicional y acompañare en este momento tan importante de mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a cada uno de nuestros maestros, especialmente a nuestro Asesor por este trabajo de investigación que es fruto de mucho esfuerzo y perseverancia.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Tipo y diseño de investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	13
2.3 Población, muestra y muestreo	14
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.5 Procedimientos de recolección de datos	17
2.6 Métodos de análisis de información	17
2.7 Aspectos éticos	17
III. Resultados.....	18
IV. Discusión.....	25
V. Conclusiones.....	28
VI. Recomendaciones.....	30
Referencias	31
Anexos.....	35
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	36
Anexo 2. Operacionalización de variables	37
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	39
Anexo 4. Fiabilidad de los instrumentos	42
Anexo 5. Matriz de datos	44
Anexo 6. Prueba de hipótesis específicas	46
Anexo 7. Pantallazo Turnitin	58

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Identificación de las técnicas e instrumentos	15
Tabla 2	Resultados del análisis de confiabilidad calidad de atención	16
Tabla 3	Calidad de servicio en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	18
Tabla 4	Dimensiones de la calidad de servicio en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	19
Tabla 5	Satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	20
Tabla 6	Dimensiones de la satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	21
Tabla 7	Tabla de contingencia de la prueba de hipótesis general	22
Tabla 8	Prueba de Chi cuadrado – Hipótesis general	23

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Calidad del servicio en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	18
Figura 2	Dimensiones de la calidad de servicio en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	19
Figura 3	Satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	20
Figura 4	Dimensiones de la satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020	21

Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty Callao 2020”, tuvo el objetivo de establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020.

El enfoque fue cuantitativo, aplicativo, descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. La muestra probabilística estuvo conformada por 44 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Servperf y el cuestionario Satisfacción del cliente para medir las variables de estudio. Los datos fueron procesados estadísticamente en el programa SPSS versión 23.

Los resultados mostraron que del 100% de encuestados, el 81.8% de clientes percibieron que la calidad del servicio fue de nivel excelente, en tanto que el 15.9% lo consideraron de nivel bueno y tan solo un 2.3% de clientes consideraron un nivel deficiente de calidad. Asimismo los hallazgos mostraron que el 52.3% de clientes se encuentran satisfechos con la calidad del servicio, en tanto que el 45.5% opinan que se encuentran muy satisfechos y tan solo un 2.3% de clientes declararon sentirse muy insatisfechos con la calidad del servicio. La Prueba Chi Cuadrado determinó que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020. Según los resultados obtenidos ($X^2_c=44,389 > X^2_t=9,4877$, $p=0.002 < 0.05$) se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_1). Concluyendo así que existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Librería Bazar Víctor y Betty, Callao 2020.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, encuestas.

Abstract

The present investigation entitled: "Quality of service and customer satisfaction in the Bazar Víctor y Betty Callao 2020 Bookstore", had the objective of establishing the relationship between the quality of service and customer satisfaction in the Bazar Víctor y Betty Bookstore, Callao 2020.

The approach was quantitative, applicative, descriptive, correlational, non-experimental, cross-sectional in design. The probabilistic sample consisted of 44 clients, using the survey technique and the Servperf questionnaire and the Client Satisfaction questionnaire as an instrument to measure the study variables. The data were statistically processed in the SPSS version 23 program.

The results showed that of the 100% of respondents, 81.8% of clients perceived that the quality of the service was of an excellent level, while 15.9% considered it to be of a good level and only 2.3% of clients considered a deficient level of quality. Likewise, the findings showed that 52.3% of clients are satisfied with the quality of the service, while 45.5% believe that they are very satisfied and only 2.3% of clients declared that they were very dissatisfied with the quality of the service. The Chi Square Test determined that there is a relationship between the quality of service and customer satisfaction at the Bazar Víctor y Betty Library, Callao 2020. According to the results obtained ($X^2_c=44,389 > X^2_t=9.4877$, $p=0.002 < 0.05$) the Null Hypothesis (H_0) was rejected and the Alternate Hypothesis (H_1) was accepted. Thus concluding that there is a direct relationship between the quality of service and customer satisfaction at the Bazar Víctor y Betty Bookstore, Callao 2020.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, polls