



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa “Dura  
Gas JV” Pacasmayo, 2020.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Carrera Tantalean, Edwin Luilli (ORCID: 0000-0001-9935-2871)

Revilla Ríos, Jair Michel (ORCID: 0000-0002-0647-590x)

**ASESORA:**

DRA. Flores Lezama, Marilu Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación científica es dedicado a nuestros padres los cuales son nuestro pilar fundamental para el progreso de nuestra vida, puesto que ellos se ven inmiscuidos en nuestro diario vivir y nos apoyan tanto económicamente y a la vez emocional al creer en nuestro compromiso para ser profesionales.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestro creador y salvador Jesucristo por permitirnos vivir y renovarnos las fuerzas, a nuestra familia por su amor, comprensión y apoyo, a nuestra profesora que con sus enseñanzas nos guía a través del camino del conocimiento, y los docentes que nos apoyaron revisando nuestro trabajo de investigación, y a la universidad Cesar Vallejo por abrirnos las puertas de su casa de estudio, a todos ellos nuestra más sincera gratitud.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y Operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIONES.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de Normalidad.....	18
Tabla 2: Correlación entre las variables calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	19
Tabla 3: Nivel de Calidad de servicio en la empresa Dura Gas JV Pacasmayo, 2020.....	20
Tabla 4: Nivel de Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	21
Tabla 5: Correlación de la dimensión Confiabilidad y Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	22
Tabla 6: Correlación entre la dimensión Capacidad de respuesta y Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	23
Tabla 7: Correlación entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	24
Tabla 8: Correlación entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	25
Tabla 9: Correlación de la dimensión Elementos tangibles y Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	26

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Nivel de Calidad de servicio en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020. ....	20
Figura 2: Nivel de Satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, Pacasmayo, 2020.....	21

## Resumen

El presente informe de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV, 2020, Pacasmayo. Siendo una investigación de enfoque cuantitativo de diseño no experimental - transversal, la población considerada todos los clientes de la empresa Dura Gas JV, de la cual se obtuvo una muestra de 167 clientes, a los que se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario permitiendo obtener los datos necesarios para el estudio. Los resultados, en cuanto a los objetivos específicos se a podido determinar que la dimensión elementos tangibles es la que tiene menos relación con la variable satisfacción del cliente y se determinó que el nivel de calidad de servicio es del 100% bueno y la satisfacción del cliente 99.4% bueno y regular un 0,6%, así mismo estos resultados permitieron concluir que la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Dura Gas JV con una correlación de  $(r=0,776)$ , un nivel de significancia de  $(p=0,000)$  menor al 5%. Lo que significa que entre ambas variables existe una correlación positiva alta.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente.

## **Abstract**

The present research report had the general objective of determining the relationship between service quality and customer satisfaction in the company Dura Gas JV, 2020, Pacasmayo. Being a research of quantitative approach of non-experimental - transversal design, the population considered all the clients of the company Dura Gas JV, of which a sample of 167 clients was obtained, to whom the technique of the survey was applied and as instrument the questionnaire allowing to obtain the necessary data for the study. The results, as far as the specific objectives are concerned, have determined that the dimension of tangible elements is the one that has less relation with the variable customer satisfaction and it was determined that the level of quality of service is 100% good and the customer satisfaction 99.4% good and regular 0.6%, likewise these results allowed to conclude that the quality of service and customer satisfaction in the company Dura Gas JV with a correlation of ( $r=0,776$ ), a level of significance of ( $p=0,000$ ) less than 5%. This means that there is a high positive correlation between both variables.

**Keywords:** Quality of service, customer satisfaction,