



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en
Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Arce Ruedas, Lady Carla (ORCID: 0000-0003-3219-7533)

ASESOR

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar. (ORCID: 0000-0002-8717-4411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres Victorio Arce Alba y Luisa Ruedas Meza, por siempre apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida, por impulsarme a seguir adelante e ir más allá de mis miedos. Los amo, y espero estén orgullosos de todo lo que he logrado.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar hasta este punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos.

Página del Jurado

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Lady Carla Arce Ruedas con DNI N° 74209815, 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 Profesional 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, 11 de diciembre del 2020.



Lady Carla Arce Ruedas

Índice

	Página
CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Página del Jurado	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
Índice	vi
Índice de Tablas	vii
Índice de figuras	vii
Abstract	ix
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
3.1 Tipo y diseño de investigación	9
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra y muestreo	10
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
Procedimiento	12
Método de análisis de datos	12
Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	33

Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Resultados de los Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional	13
Tabla 2	Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre Elementos Tangibles de Servicio y Calidad Funcional	14
Tabla 3	Resultados del Acondicionamiento de las instalaciones físicas y la Calidad Funcional.	15
Tabla 4	Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre Acondicionamiento de las instalaciones físicas y Calidad Funcional	16
Tabla 5	Resultados del Equipamiento y la Calidad Funcional	17
Tabla 6	Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre equipamiento y Calidad Funcional	18
Tabla 7	Resultado de la Calificación del Personal y la Calidad Funcional.	19
Tabla 8	Prueba de Chi Cuadrado para determinar el objetivo 3	20
Tabla 9	Resultados del Uso de materiales de comunicación y Calidad Funcional.	21
Tabla 10	Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre uso de Materiales de Comunicación y Calidad Funcional	22

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el uso los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental trasversal. La muestra estuvo conformada por 92 personas (clientes). Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables elementos tangibles del servicio y calidad funcional, se empleó como instrumento un cuestionario para las variables. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través de los programas EXCEL y SPSS y para establecer la correlación el estadístico de Chi cuadrado, teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable clima laboral tiene una relación directa altamente significativa con un valor de chi cuadrado 405,591^a con un nivel de significancia por debajo del margen de error empleado (0,5), ambas variables se encuentran en un nivel alto y adecuado con un 41, 8%. Por otro lado se logró determinar la relación entre el uso de elementos tangibles del servicio y la calidad funcional con un valor de chi cuadrado 405,591^a con un nivel de significancia por debajo del margen de error empleado (0,5). La relación entre el acondicionamiento de las instalaciones físicas y calidad funcional se obtuvo un valor de 405,591^a. Se obtuvo un valor de 255,823^a en la relación entre el equipamiento y la calidad funcional, lo mismo para la calificación y la calidad funcional se obtuvo un valor de 255,823^a. Finalmente entre el uso de materiales de comunicación y la calidad funcional, se obtuvo un valor de 328,559^a

Palabras clave: Elementos tangibles, calidad funcional, instalaciones físicas

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the use of tangible elements of the service and functional quality in Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020.

The research was of a quantitative approach, applied type, with a cross-sectional non-experimental correlational design. The sample consisted of 92 people (clients). The survey was used as a data collection technique for the variables tangible elements of service and functional quality, a questionnaire for the variables was used as an instrument. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL and SPSS programs and to establish the correlation the Chi square statistic, having as results the data presented in tables and statistical figures.

The results determined that the work environment variable has a highly significant direct relationship with a chi-square value of 405.591a with a level of significance below the margin of error used (0.5), both variables are at a high and adequate level with 41.8%. On the other hand, it was possible to determine the relationship between the use of tangible elements of the service and functional quality with a chi-square value of 405.591a with a level of significance below the margin of error used (0.5). The relationship between the conditioning of the physical facilities and functional quality was obtained a value of 405,591a. A value of 255.823a was obtained in the relationship between equipment and functional quality, the same for qualification and functional quality, a value of 255.823a was obtained. Finally, between the use of communication materials and functional quality, a value of 328,559a was obtained

Keywords: Tangible elements, functional quality, physical facilities

I. INTRODUCCIÓN

La calidad tanto de los productos como del servicio se ha convertido en una ficha clave para las empresas a la hora de destacarse en el mercado de los negocios en el que se exige un alto nivel de competitividad.

En el contexto internacional, Matsumoto (2014) habla acerca de la ventaja competitiva que buscan las empresas colombianas; se ha determinado que en Ayuda Experto no se toma en cuenta las necesidades u opiniones de los clientes y esto conlleva a que estos se dirijan a la competencia más cercana.

De igual forma, Mack (2019) en el periódico Houston Chronicle de EE.UU. habla de la buena impresión en los negocios y de cómo aún existen empresas que cuentan con instalaciones inapropiadas para poder desempeñarse debido a las áreas reducidas, la mala iluminación, la ventilación inapropiada, la falta de higiene; y en consecuencia, todos estos aspectos pueden llegar a perjudicar la imagen de la empresa.

Así mismo, Cardoso da Silva *et al.* (2019) En su investigación para medir la calidad que brinda el transporte público brasileño, mencionan que las empresas deben darle mayor importancia a la búsqueda de la calidad diferenciada, ya que la sociedad se ha vuelto cada vez más críticas y aquellas empresas que no cumplen sus expectativas son descartadas.

En el contexto nacional; en el Diario Gestión (2020) el socio de estrategia e innovación preciso que debido a la pandemia el consumidor peruano hace mayor uso de la tecnología en su día a día y ahora más que nunca es momento que las empresas se adapten e innoven si quieren mantenerse en el mercado.

Por otro lado; Gabriel Regalado CEO de Mercer Perú (2020) expresó que en el Perú existen empresas enfrentadas con sus principales elementos de servicio que son el personal, materia prima y con los equipos que emplean para su desempeño dentro del mercado; y que si cualquiera de estos elementos de servicio les faltara se verían totalmente perjudicadas.

En el contexto local, Multiservicios JERE empresa de construcción de estructuras metálicas en la ciudad de Caraz que por lo general siempre suele obtener ventas anuales limitadas, lo que quiere decir que los montos de sus ingresos se mantienen,

y le es complicado llegar a la meta de venta anual que se propone, más aún en la situación actual. Así mismo, la infraestructura no es la más óptima debido a que el tamaño del local es pequeño; por otra parte, le falta innovar en sus equipos y publicidad; por último, cuenta con poco personal y estos carecen de capacitación. En la misma medida se analizará a la empresa Multiservicios Linares.

Por consiguiente, el problema general que se ha tenido en cuenta es; ¿Cuál es la relación entre el uso de los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020?, y los problemas específicos son; ¿Qué relación existe entre el acondicionamiento de las instalaciones físicas y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020?, también; ¿Qué relación existe entre el equipamiento y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020?, de igual forma; ¿Qué relación existe entre la calificación del personal y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020?, por último; ¿Qué relación existe entre el uso de materiales de comunicación y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020?

La investigación se realizó en la empresa Multiservicios Linares de Caraz y se justifica porque busca sentar la relación del uso de los Elementos Tangibles del Servicio y la Calidad Funcional ya que el uso de estas es una ficha clave frente a la competencia para obtener un alto nivel de calidad. Así mismo, el presente trabajo posibilita recopilar información de Multiservicios Linares que viene haciendo uso de los Elementos Tangibles del Servicio y como estos se relacionan con la Calidad Funcional de su empresa, también nos adentra en los conocimientos teóricos de las variables estudiadas. La investigación será beneficiosa para aquellas empresas del mismo rubro de Multiservicios Linares, de igual forma beneficiará a los clientes con toda la información brindada e investigada.

De manera que, el objetivo general de la investigación es; determinar la relación entre el uso los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020, y como objetivos específicos; determinar la relación entre el acondicionamiento de las instalaciones físicas y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020, de igual modo; determinar la relación entre el equipamiento y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020, también; determinar la relación entre la calificación

y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020, y para concluir; determinar la relación entre el uso de materiales de comunicación y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash 2020.

De igual forma, la hipótesis planteada es; existe relación entre el uso los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020. Por consiguiente, la hipótesis nula viene a ser; no existe relación entre el uso de los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Jahmani (2020) en la investigación correlacional y donde concluyó que la calidad del servicio tiene una relación positiva en la satisfacción de los pasajeros y la lealtad del cliente. Por otro lado tiene una relación negativa en el valor percibido y la lealtad del cliente.

Así mismo Ros (2016) en su pesquisa “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual”, que tuvo como objetivo precisar el enlace entre la satisfacción y la calidad que perciben los usuarios con respecto al servicio de Apoyo Educativo ASTRADE. Tras la realización de las pruebas de validación, se ha obtenido como resultado que los usuarios tienen una buena apreciación con respecto a la satisfacción en sus dos componentes. En cuanto a la percepción del servicio, los usuarios pueden apreciar que existe un conducto unidimensional.

De igual forma, Rivera (2019) investigo “Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”, buscó precisar la percepción de 180 clientes exportadores. En dicha investigación cuantitativa se concluyó que los clientes disciernen acerca del servicio, teniendo resultados inferiores a las expectativas, un 49% considero que la calidad de servicio es bajo y solo 20% considero que es bueno.

López (2018) en su estudio correlacional “Calidad del Servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachys en Guayaquil y donde concluyo que los factores más importantes percibidos como adecuados fueron, respuesta inmediata, maquinaria, equipos y merchandising con un 70% y con una relación fuerte entre las variables.

Por otro lado, Pedraza (2014) en su artículo de investigación “Evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en México” de enfoque cuantitativa para indagar acerca de la conexión entre las variables usuario en 8 hospitales públicos de la ciudad de México. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario en 876 usuarios distribuidos en los hospitales, teniendo como resultando una relación positiva y significativa.

A nivel nacional, Bejarano (2016) investigó acerca de la conexión que pueda tener la calidad del servicio con la satisfacción que percibían 339 clientes en la atención por parte del personal que labora en la Municipalidad Distrital Santiago de Cao. Se concluye que hay una conexión directa entre ambas variables y a su vez se obtuvo una correlación positiva baja con un índice de 0.117, indicando que existe una mayor satisfacción de los usuarios cuando hay una mayor calidad de atención de la misma manera evidencio que el 51% se encuentran en niveles regulares de percepción en la variables calidad de servicio y satisfacción.

Ñahuirima (2018) en su investigación en pollerías de Apurímac, analizo la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los consumidores, concluyo que existe relación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción con un coeficiente de correlación de Rho-Sperman = 0.504.

Park (2019) realizó una investigación no experimental que efectuó en la Clínica Maisón de Santé para determinar la satisfacción de 70 clientes con respecto a la calidad del servicio que ofrece la farmacia. Por consecuencia, se determinó que existe relación entre las variables, teniendo una correlación positiva de 0.738 según el coeficiente de correlacion Rho Spearman.

Por último, Coronel (2016) investigó “Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016”, inquirió analizar el grado de relación entre las variables. Concluyendo que el 42.1% de los usuarios de Pizza Hut del centro comercial Mega Plaza Lima tiene grado de satisfacción significativo. Finalmente obtuvo una correlación de r - Pearson igual a 0,715 que representa una relación fuerte y positiva.

Elementos tangibles del servicio y calidad funcional, cuentan con los siguientes fundamentos teóricos:

En los elementos tangibles del servicio, podemos encontrar el Modelo SERVQUAL, el cual Evans y Lindsay (2014) profieren acerca del origen del modelo Service Quality (SERVQUAL), el cual se deriva gracias al estudio realizado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. Service Quality o modelo SERVQUAL como es mayormente reconocido, viene a ser un método de estudio comercial que posibilita ejecutar la exactitud de un servicio de calidad, así mismo familiarizarse con las percepciones de los usuarios, y en cómo valúan el servicio.

SERVQUAL posibilita la examinación de los aspectos cualitativos y cuantitativos en los usuarios, permitiéndonos advertir aquellos aspectos impredecibles e incontrolables.

Kiran (2017) y Giese y Cote (2019) aseveran que el enfoque TQM, está basada en las ideas y enfoques relacionados a la calidad total, en referencia a los nueve objetivos de la calidad de Josep Juran, a los catorce principios para la mejora de la calidad de productos y servicios de Edwards Deming y los catorce principios para la mejora de la calidad de Philip Crosby. Es un enfoque fundamental que busca la mejora de la calidad total de las empresas.

Así mismo, para Maguiña (2018) la definición conceptual es todos aquellos bienes materiales que se encuentran en el establecimiento; como la infraestructura, el personal, las instalaciones, los materiales, los equipos y la apariencia.

De igual forma, Martín (2018) erigen que son parte de la eficacia en cuanto a la atención que provee la organización a sus clientes; correspondiente a los materiales de comunicación, el equipo, el personal de atención y las instalaciones.

Al igual que, Alcaide (2015) sustenta sobre la cualidad en la que los elementos tangibles el servicio se ve sujeta al perfilamiento del semblante de la empresa; como los equipos, las instalaciones, los materiales de comunicación y el personal de atención; preocupándose de esta forma por el diseño y atributo de las prestaciones físicas del establecimiento.

Por consiguiente, se ha considerado cuatro dimensiones en la primera variable.

En primer lugar, instalaciones físicas; de acuerdo con Sy (2019) las instalaciones físicas fuera de ser solo un espacio material, también es la herramienta fundamental en la cual se desarrolla el procedimiento productivo de la empresa y cuando se mantiene adecuadamente agrega valor en cuanto a competitividad.

Después, equipos; Corrales (2015) menciona que los equipos vienen a ser cualquier instrumento aparato, máquina, o instalación utilizada en el trabajo y que no solo facilitan el trabajo de los colaboradores si no también es percibida por los clientes externos en la apreciación en términos de calidad. (p.61).

Por otra parte, personal; Fernández (2016) manifiesta que el personal es aquel individuo que es retribuido por la prestación de su mano de obra dentro de una institución y que brinda un servicio bajo una supervisión (p.139).

Para concluir, materiales de comunicación; López (2017) sostiene que los materiales de comunicación vienen a ser aquellos artículos publicitarios, materiales impresos, que ofrece la empresa a los usuarios; para así crear una fidelización por parte de los clientes a través del posicionamiento en su mente y puedan tener mayor información acerca de la empresa. Así mismo, estos deben ser llamativos para los posibles clientes.

Por otra parte, para la variable calidad funcional encontramos el Modelo Grönroos, en el que Salvador (2008), Al-Mhasnah, Salleh, Afthanorhan, & Ghazali (2018), Ali y Raza (2015) y Bruwer (2014) manifiestan que existen dos componentes de distinción con respecto a la calidad del servicio; calidad técnica, esta basa los resultados del servicio al cliente, y calidad funcional, que viene a ser la percepción del cliente con respecto al servicio ofrecido y el proceso en cuanto a cómo se entrega el servicio.

En cuanto a la definición conceptual, Grönroos (1984, p. 63) nos dice que la calidad funcional es la percepción del usuario en cuanto al servicio recibido y está a su vez se relaciona en como el personal de atención presta el servicio.

Así mismo, se ha considerado tres dimensiones para la segunda variable.

Ante todo, actitudes; Noveno (2016) define a la actitud como un concepto psicológico social reputado por distintos autores como una predisposición estimada hacia un objeto socialmente relevante, expresa que el comportamiento es la manera de conducirse ante un entorno que les puede generar estímulos en su forma de proceder.

En último lugar, profesionalidad; Rojas (2015) menciona que la profesionalidad es el ejercicio de la profesión de manera correcta de cada persona, referente a los valores afianzados a la hora de ejercer para hacerlo de manera objetiva y realizar de manera profesional su trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente informe fue de enfoque cuantitativo debido a que se realizó un estudio estadístico para contrastar la hipótesis, en el cual se utilizaron tablas y figuras para su explicación en base a los resultados y al estudio.

Lara (2013, p. 24) afirma que el enfoque cuantitativo es escrutar la precisión o mediciones, con la finalidad de sistematizar los resultados; trabajando fundamentalmente con el dato cuantificable.

Tipo de investigación

El presente trabajo es de un tipo aplicada, cuyo fin es profundizar y ampliar los conocimientos sobre los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional.

Valderrama (2015) sostiene que a la investigación aplicada se le denomina como práctica, empírica, activa o dinámica y que se encuentra íntimamente ligada al estudio básica, pues depende de los descubrimientos y aportes teóricos, para acarrear la solución de problemas, con el objeto de culturizar a la sociedad.

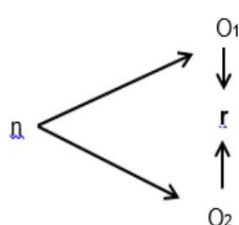
Diseño de investigación

Al no existir manipulación de variables se trabajará con el diseño no experimental, transaccional correlacional, se describirán y observarán en su ambiente natural.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen que la investigación no experimental es aquella con la cual no se trabaja la manipulación de variables. Es decir, no se hace variar las variables independientes de forma intencional. Se observa los fenómenos en su estado congénito, para después analizarlos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que el tipo transaccional correlacional, es cuando se recogen los datos, además se describen relaciones entre las variables, de forma teórica, donde después se analiza y se establece la correlación, en un momento dado.

Cuyo esquema es:



Donde:

n: Muestra

O1: Elementos Tangibles del Servicio

r: Relación

O2: Calidad Funcional

3.2 Variables y operacionalización

Como variable independiente tenemos a los elementos tangibles del servicio, que de acuerdo con Gremler, Zeithaml y Bitner (2009) se consideró como dimensión al acondicionamiento de las instalaciones físicas, con sus indicadores; aspecto del local, distribución de las instalaciones y señalizaciones; también la dimensión equipamiento, con sus indicadores; fiabilidad, implementación y ubicación; de igual forma, la dimensión calificación del personal con sus indicadores; conducta, trato y experiencia; y finalmente la dimensión uso de materiales de comunicación con sus indicadores; publicidad y promoción de Merchandising.

La variable dependiente, calidad funcional, según el Modelo Grönroos se ha considerado como dimensión a la actitud, con sus indicadores; cognitiva, evaluativa y conductual; así mismo la dimensión comportamiento, con sus indicadores; personal y organizacional; y por último la dimensión profesionalidad, con sus indicadores; tiempo de respuesta, solución inmediata y disposición.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población está constituida por los clientes que acuden durante la semana a Multiservicios Linares de la ciudad de Caraz – Ancash, que en total oscilan aproximadamente a 120 personas.

Muestra

El tamaño de la muestra fue de 92 personas (clientes de la empresa) y se calculó mediante la fórmula finita.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (120)

Z = Nivel de confianza (1,96%)

p = Tasa de éxito o variabilidad positiva (0,5)

q = Tasa de fracaso o variabilidad negativa (0,5)

e = Error de precisión (0,5).

$$n = \frac{120 * 3.84 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * (119) + 3.84 * 0.25}$$

$n = 92$

Muestreo

Al contar con una población finita se utilizó el muestreo aleatorio simple. Este es un método de selección de n unidades que son sacadas de N, siendo el caso de que así cada muestra tendrá la probabilidad de ser elegida.

Unidad de análisis

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó como técnica la encuesta, Arias (2012, p. 42) menciona que la técnica viene a ser el procedimiento para la obtención de datos o información.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento fue el cuestionario (Escala Likert) conteniendo 20 preguntas, estas están hechas en función de los indicadores, el cuestionario viene en forma escrita con diversidad de preguntas, es una modalidad de encuesta.

Validez y confiabilidad

Para conseguir la validez del instrumento se recurrió al juicio de tres expertos especialistas en el área, quienes revisaron el instrumento de estudio evaluando la relación de cada pregunta con su respectiva variable.

Para poder prevenir errores en el cuestionario, se estableció la prueba piloto que fue determinada a partir de una pequeña muestra de encuestados (20).

3.5. Procedimiento

Los datos para este trabajo de investigación se obtendrán de la muestra seleccionada para el estudio según la población registrada, para la aplicación del instrumento se procederá a trabajar bajo la modalidad presencial y virtual, para el vigente estudio será considerado el cuestionario, mediante la técnica de encuesta. Como primer paso se cursará a emitir la carta de presentación solicitada a la Facultad de Administración de la Universidad César Vallejo, que será remitida al centro de estudio de investigación.

Luego de emitir la carta de presentación a la empresa en el cual se realizará la recolección de datos, las investigadoras empezarán a coordinar las fechas y los horarios. En cuanto a las fuentes de datos, serán de tipo primarias ya que el equipo de investigación, recogerá la información de forma directa de la unidad de análisis. Contar con documento de consentimiento informado para los participantes.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el método estadístico descriptivo para el análisis de los datos, la información recolectada fue interpretada y analizada a través del proceso de clasificación y tabulación de los datos. Se utilizó el programa Statistical Package for the Social (SPSS), ya que este paquete trabaja de una manera muy sencilla.

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación se relaciona con las siguientes consideraciones éticas; principio de autenticidad, que corresponde al precepto de la referencia a los distintos autores y para el material bibliográfico inquirido; principio de lealtad, se respeta la realización de lo planteado en el proyecto con los cambios debidamente justificado asegurado que las respuestas de los participantes no se han modificado; respeto a la potestad, se expresará a través de la práctica y aclaración del consentimiento informado, se tendrá la seguridad de que los participantes tengan la capacidad legal de tomar la dirección; principio de beneficencia, se explicará a los participantes los beneficios y riesgos a los que estarán sometidos para determinar su aceptación o no al estudio; anonimato, situación de permanencia en el anónimo; y por último confidencialidad, que se dice o hace en confianza.

IV. RESULTADOS

Resultados según los objetivos de estudio

Resultados según el objetivo general

Determinar la relación que existe entre el uso de los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

Tabla 1: Resultados de los Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional

		CALIDAD FUNCIONAL			
		Inadecuado	Intermedio	Adecuado	Total
ELEMENTOS TANGIBLES DE SERVICIO	Inadecuado	3	1	0	4
		3,3%	1,1%	0,0%	4,4%
	Regular	0	34	11	45
		0,0%	37,4%	12,1%	49,5%
	Adecuado	0	4	38	42
		0,0%	4,4%	41,8%	46,2%
Total		3	39	49	91
		3,3%	42,9%	53,8%	100,0%

Tabla 1 Resultado de Elementos Tangibles de Servicio y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

De la tabla 1, se observó que el valor más alto para el cruce de las variables es el nivel adecuado para los Elementos Tangibles del Servicio y de igual forma para la Calidad Funcional con un 41,8%, seguido del nivel regular con un 37,4%, finalmente se tiene el valor más bajo para el cruce de 3,3% en un nivel inadecuado.

De los datos presentados se observó que los clientes de Multiservicios Linares tienen una percepción adecuada en cuanto al uso de los Elementos Tangibles del Servicio, es decir el acondicionamiento de sus instalaciones, el equipamiento, la calificación del personal y el uso de los materiales de comunicación son los adecuados. De esa manera el uso de elementos tangibles permitió mejorar y maximizar la calidad funcional de la empresa.

Prueba de Hipótesis:

Tabla 2

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	703,153 ^a	324	,000
Razón de verosimilitud	326,481	324	,451
Asociación lineal por lineal	54,616	1	,000
N de casos válidos	92		

Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre Elementos Tangibles de Servicio y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

De la tabla 2 se aprecia que los resultados de la prueba estadística Chi – Cuadrado empleado para identificar la relación entre las variables de estudio cuyo resultado fue 703,153 a con 324 grados de libertad y un valor de significancia por debajo del margen de error empleado (0,5) con este resultado se valida la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, existe una relación significativa entre el uso de los Elementos Tangibles del Servicio y la Calidad Funcional.

Resultados según los objetivos específicos

Objetivo 1: Determinar la relación entre el Acondicionamiento de las Instalaciones Físicas y la Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

Tabla 3: Resultados del Acondicionamiento de las instalaciones físicas y la Calidad Funcional.

		CALIDAD FUNCIONAL			
		Inadecuado	Intermedio	Adecuado	Total
ACONDICIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS	Inadecuado	3	8	2	13
		3,3%	8,8%	2,2%	14,3%
	Regular	0	29	20	49
		0,0%	31,9%	22,0%	53,8%
	Adecuado	0	2	27	29
		0,0%	2,2%	29,7%	31,9%
Total		3	39	49	91
		3,3%	42,9%	53,8%	100,0%

Tabla 3

Resultado de Acondicionamiento de las instalaciones físicas y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes..

Interpretación:

De la tabla 3, se observó que el valor para el cruce es el nivel regular para el Acondicionamiento de las instalaciones físicas y Calidad Funcional es de 31,9%, seguido del nivel adecuado con un 29,7%, finalmente se tiene el valor más bajo para el cruce de 3,3% en un nivel inadecuado.

De lo observado se indica que un porcentaje considerable de clientes de Multiservicios Linares tienen una percepción regular en cuanto al Acondicionamiento de las instalaciones físicas de la empresa, es decir cuentan de cierta manera con un local que cumple con características que le permiten brindar el servicio tales como adecuada distribución de los espacios, señalización e iluminación, sin embargo esto podría mejorar según la percepción de los evaluados y a su vez impactar sustancialmente en la calidad funcional de la empresa.

Tabla 4:

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	405,591 ^a	144	,000
Razón de verosimilitud	225,937	144	,000
Asociación lineal por lineal	39,649	1	,000
N de casos válidos	92		

Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre Acondicionamiento de las instalaciones físicas y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS 2020.

Interpretación:

De la tabla 4 se puede apreciar que el resultado de correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 405,591^a y un nivel de significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) este resultado indica que existe una relación significativa entre el Acondicionamiento de las instalaciones físicas y la calidad funcional.

Objetivo 2: Determinar la relación entre el equipamiento y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

Tabla 5: Resultados del Equipamiento y la Calidad Funcional

		CALIDAD FUNCIONAL				
		Inadecuado	Intermedio	Adecuado	Total	
EQUIPAMIENTO	Inadecuado	3	3	1	7	
		3,3%	3,3%	1,1%	7,7%	
	Regular	0	17	15	32	
		0,0%	18,7%	16,5%	35,2%	
	Adecuado	0	19	33	52	
		0,0%	20,9%	36,3%	57,1%	
Total			3	39	49	91
			3,3%	42,9%	53,8%	100,0%

Tabla 5

Resultado de Equipamiento y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

En la tabla 5 se aprecia que los resultados que el equipamiento y calidad funcional se encuentran en un nivel adecuado con un 36.3%, del mismo modo el 18.7% se ubican en un nivel regular y finalmente el 3.3% se encuentran en un nivel inadecuado.

De los datos presentados se observó que los clientes de Multiservicios Linares tienen una percepción adecuada en cuanto al equipamiento porque consideran que son fiables, constante implementación, así como su ubicación es accesible generando un impacto en la valoración de la calidad funcional de la empresa.

Tabla 6:

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	279,494 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	171,782	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,288	1	,000
N de casos válidos	92		

Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre equipamiento y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS 2020.

Interpretación:

De la tabla 6 se puede apreciar que el resultado de correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 279,494^a y su nivel de significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) este resultado indica que existe una relación significativa entre el equipamiento y la calidad funcional.

Objetivo 3: Determinar la relación entre la calificación del personal y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

Tabla 7: Resultado de la Calificación del Personal y la Calidad Funcional.

		CALIDAD FUNCIONAL			
		Inadecuado	Intermedio	Adecuado	Total
CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	Inadecuado	3	18	1	22
		3,3%	19,8%	1,1%	24,2%
	Regular	0	18	5	23
		0,0%	19,8%	5,5%	25,3%
	Adecuado	0	3	43	46
		0,0%	3,3%	47,3%	50,5%
Total		3	39	49	91
		3,3%	42,9%	53,8%	100,0%

Tabla 7

Resultado de Calificación del Personal y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

De la tabla 7, se observó que el nivel de calificación del personal alcanzó un nivel adecuado con un valor de 47,3%, en referencia a la calidad funcional, seguido del nivel regular con un 19,8% y un 3,3% en un nivel inadecuado.

De lo observado se indica que los clientes de Multiservicios Linares tienen una percepción adecuada en cuanto a la calificación del personal, es decir el personal cuenta con una adecuada conducta, brinda un buen trato y genera una experiencia gratificante en los servicios recibidos y esto influye positivamente en la calidad funcional de la empresa.

Tabla 8: Prueba de Chi Cuadrado para determinar el objetivo 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	255,823 ^a	90	,000
Razón de verosimilitud	184,136	90	,000
Asociación lineal por lineal	52,774	1	,000
N de casos válidos	92		

Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre calificación del personal y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

De la tabla 8 se puede apreciar que el resultado de correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 255,823^a y su nivel de significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) este resultado indica que existe una relación significativa entre la calificación del personal y la calidad funcional.

Objetivo 4: Determinar la relación entre el uso de materiales de comunicación y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

Tabla 9: Resultados del Uso de materiales de comunicación y Calidad Funcional.

		CALIDAD FUNCIONAL			
		Inadecuado	Intermedio	Adecuado	Total
USO DE MATERIALES DE COMUNICACIÓN	Inadecuado	3	8	6	17
		3,3%	8,8%	6,6%	18,7%
	Regular	0	28	17	45
		0,0%	30,8%	18,7%	49,5%
	Adecuado	0	3	26	29
		3,3%	42,9%	53,8%	31,9%
Total		3	39	49	91
		3,3%	42,9%	53,8%	100,0%

Tabla 9

Resultado de Uso de Materiales de Comunicación y Calidad Funcional

Fuente: Base de datos del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

De la tabla 9, se observó que el valor más alto para el cruce es el nivel adecuado con un 53.8% para el uso de materiales de comunicación y de igual forma para la Calidad Funcional, seguido del nivel regular con un 30.8% y un 3.3% con un nivel inadecuado.

De los datos presentados se observó que se los clientes de Multiservicios Linares tienen una percepción adecuada en cuanto al uso de materiales de comunicación que emplea la empresa es decir cuenta con publicidad de los servicios que se brinda así como también el merchandising que brinda a sus clientes y esto influye regularmente en la calidad funcional de la empresa.

Tabla 10:

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	328,559 ^a	126	,000
Razón de verosimilitud	213,787	126	,000
Asociación lineal por lineal	37,758	1	,000
N de casos válidos	92		

Prueba de Chi – cuadrado para determinar la relación entre uso de Materiales de Comunicación y Calidad Funcional

Fuente: Resultados del SPSS de la encuesta a los clientes de Multiservicios Linares, 2020.

Interpretación:

De la tabla 10 se apreció que el nivel resultado de correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 328,559^a, la significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) este resultado indica que existe una relación significativa entre el uso de materiales de comunicación y la Calidad Funcional.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los antecedentes, las teorías y resultados obtenidos en la presente investigación se presenta:

El objetivo general hace referencia a determinar la relación entre el uso los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020, en base a los resultados obtenidos a través de la tabla cruzada se encuentra en un nivel alto o adecuado con un 41.8% en la variable elementos tangibles del servicio lo igual que calidad funcional y un valor del chi cuadrado de 703,153, por lo tanto si existe una relación significativa entre ambas variables.

Estos resultados tienen concordancia con lo planteado por Bejarano (2016) en su investigación Calidad de servicio y satisfacción en la Municipalidad de Cao y donde concluye que se obtuvo una correlación positiva baja con un índice de 0.117, indicando que existe una mayor satisfacción de los usuarios cuando hay una mayor calidad de atención, así mismo sus variables obtuvieron un 51% ubicándose en un nivel regular tanto en calidad de servicio y satisfacción.

Estos resultados confirman el enfoque teórico denominado Total Quality Management planteado por Kiran (2017) y el Modelo SERVQUAL según Matsumoto (2014) donde argumenta que busca la mejora de la calidad total de las empresas y que el propósito de toda organización es beneficiar obtener una mayor efectividad, flexibilidad y competitividad; para el cual se debe involucrar a la organización en su totalidad; es decir, en cada departamento, en cada actividad que realiza la empresa y en cada persona que forma parte de la empresa, así mismo también afirman que los elementos tangibles son todos aquellos bienes y materiales que se encuentran en el establecimiento; como la infraestructura, el personal, las instalaciones, los materiales, los equipos y la apariencia y que deben ser impecables para que sea percibido como servicio de calidad por los usuarios y clientes.

Con respecto a los objetivos específicos, el primero planteado fue la relación entre el acondicionamiento de las instalaciones físicas y la calidad funcional, en base a los resultados concluidos en el cruce se evidencio que el 31.9% se encuentran en un nivel regular y una correlación de 405,591^a según la prueba Chi – Cuadrado y un nivel de significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) lo cual indica que existe una relación significativa entre el acondicionamiento de las instalaciones físicas y la calidad funcional.

Estos resultados concuerdan con Park (2019) en su investigación en la Clínica Maisón de Santé y donde determino una relación de 0.738 según el coeficiente de correlacion Rho Spearman es decir hay una correlación alta entre la satisfacción y la calidad de servicio que brinda la Clínica.

Estos resultados confirman el modelo de elementos tangibles en base a las condiciones físicas según Sy (2019) donde señala que las instalaciones físicas fuera de ser solo un espacio material, también es la herramienta fundamental en la cual se desarrolla el procedimiento productivo de la empresa y cuando se mantiene adecuadamente agrega valor en cuanto a competitividad y sobretodo el impacto del servicio en la calidad percibida. En ese sentido y analizando el aporte teórico es preciso destacar que la empresa hace uso de la implementación del acondicionamiento físico de y esto a su vez es reconocido y percibido por los clientes, sin embargo se debe mantener y seguir en la mejora continua para superar y maximizar la calidad funcional de la empresa.

El segundo objetivo específico consistió en determinar la relación entre el equipamiento y la calidad funcional, teniendo en cuenta los resultados del cruce obtenido entre el equipamiento y calidad funcional se encuentran en un nivel adecuado con un 36.3%, así mismo la correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 279,494^a y su nivel de significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) lo cual indica que existe una relación significativa entre el equipamiento y calidad funcional. Estos resultados concuerdan con Nahuirima (2018) en su investigación en pollerías de Arequipa donde analizó la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y donde concluyó que existe relación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción con un coeficiente de correlación de Rho-Sperman = 0.504. Después de analizar los resultados, teóricamente confirma lo argumentado por Corrales (2015) donde define y argumenta que los equipos las máquinas, o instalaciones utilizadas en

el trabajo y que no solo facilitan el trabajo de los colaboradores si no también es percibida por los clientes externos en la apreciación en términos de calidad.

El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la calificación y la calidad funcional, en base a los resultados obtenidos del cruce entre calificación hacia el personal y la calidad funcional se encontró que el nivel adecuado de calificación del personal alcanzando un valor de 47,3%, de la misma manera la correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 255,823^a y su nivel de significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) este resultado indica que existe una relación significativa entre la calificación y calidad funcional. Esto se corrobora con los resultados obtenidos en la investigación de Coronel (2016) donde analizó la relación entre la calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en un restaurante de la ciudad de Lima y concluye que el 41% de los usuarios tienen un grado de satisfacción con respecto a la calidad de servicio, así mismo obtuvieron una correlación de r - Pearson igual a 0,715 ubicándola como positiva fuerte, es decir a mayor calidad mayor será la satisfacción por parte de los clientes.

Desde la definición según Fernández (2016) precisa que el personal es aquel individuo que es retribuido por la prestación de su mano de obra dentro de la organización y en dirección de otra persona además que debe ser partícipe de buenas prácticas de atención y oportunidad del servicio brindado, esto se puede ver reflejado en la satisfacción de los clientes y usuarios y pueden ser percibidos como calidad en el servicio.

Finalmente el cuarto objetivo fue determinar la relación entre el uso de materiales de comunicación y la calidad funcional y los resultados obtenidos en el cruce fueron que tanto uso de materiales de comunicación y calidad funcional obtuvieron un nivel adecuado con 53.8%, así mismo la correlación según la prueba Chi – Cuadrado es de 328,559^a, así mismo la significancia está por debajo del margen de error empleado (0,5) lo cual precisa que existe una relación significativa entre el uso de materiales de comunicación y la Calidad Funcional. Esto se corrobora con el estudio de Lopez (2018) en su estudio correlacional de calidad de servicio y satisfacción de los clientes, donde se evidencio que el 70% percibieron que la respuesta inmediata, maquinaria, equipos y merchandising es adecuado así mismo la relación entre las variables es positiva y fuerte, es decir a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes. López

(2017) en su aporte teórico hace referencia que los materiales de comunicación; vienen a ser aquellos artículos publicitarios, materiales impresos, que ofrece la empresa a los usuarios; para así crear una fidelización por parte de los clientes a través del posicionamiento en su mente y puedan tener mayor información acerca de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se logró determinar la relación entre el uso de los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020 ya que se obtuvo un valor de chi cuadrado 405,591^a con un nivel de significancia por debajo del margen de error empleado (0,5), ambas variables se encuentran en un nivel alto y adecuado con un 41, 8%.

Segundo: Se logró determinar la relación entre el acondicionamiento de las instalaciones físicas y la calidad funcional, se obtuvo un valor de 405,591^a según la prueba Chi – Cuadrado, en la tabla cruzada el 31.9% de los clientes percibieron que se encuentran en un nivel regular.

Tercero: Se logró determinar la relación entre el equipamiento y la calidad funcional, se obtuvo un valor de 255,823^a según la prueba Chi – Cuadrado, en la tabla cruzada el 36.3% de los clientes se encuentran en un nivel adecuado.

Cuarto: Se logró determinar la relación entre la calificación y la calidad funcional, se obtuvo un valor de 255,823^a según la prueba Chi – Cuadrado, en la tabla cruzada el 47,3% de los clientes percibieron que se encuentran en un nivel adecuado.

Quinto: Se logró determinar la relación entre el uso de materiales de comunicación y la calidad funcional, se obtuvo un valor de 328,559^a según la prueba Chi – Cuadrado, en la tabla cruzada el 53.8% se encuentran en un nivel adecuado.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Al gerente de la empresa Multiservicios Linares implementar un servicio al cliente personalizado donde un personal de la empresa esté permanente dedicado exclusivamente para que pueda estar atento a cualquier necesidad o requerimiento de los clientes de esta manera se pretende aumentar la cartera de clientes y a su vez mejorar la rentabilidad de la empresa.

Segundo: Al gerente mejorar la distribución de los espacios físicos y señalizaciones del local de la empresa, se recomienda asesorarse con un profesional en diseño de interiores con la finalidad de aprovechar los espacios, comodidad e iluminación, generando una nueva experiencia del servicio por parte de los clientes.

Tercero: Se recomienda al gerente realizar evaluaciones mediante focus groups donde los clientes puedan responder mediante preguntas abiertas sobre la percepción que tienen de la calidad y del servicio que brinda la empresa y de esta manera se puedan implementar nuevas estrategias de mejora en base al análisis de las respuestas obtenidas.

Cuarto: Al gerente proveer uniformes y fotocheck de trabajo a sus colaboradores con la finalidad de generar una imagen corporativa de la marca en los clientes, competencia y sociedad.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H. & Ghazali, L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction, *Management Science Letters*. 12(9).
- Ali, M., & Raza, A. (2015). Measurement of Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Pakistan: Evidence from Modified SERVQUAL Model.
- Alcaide (2015) *Fidelización de clientes*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Bejarano Chávarry, L. A. (2016). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016.
- Bruwer, J. (2014). Service quality perception and satisfaction: Buying behaviour prediction in an Australian Festivalscape. *International Journal of Tourism Research*, 16(1): 76-86. <http://dx.doi.org/10.1002/jtr.1901>
- Coronel Arce, C. S. (2016). Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; 2016.
- Corrales, A. (2015). *Selección, elaboración, adaptación y utilización de materiales, medios y recursos didácticos en formación profesional para el empleo*. Madrid, España: Paraninfo Editorial.
- Diario Gestión (2020) Cuatro comportamientos del consumidor que cambiarán luego del covid 19. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/cuatro-comportamientos-del-consumidor-que-cambiaran-luego-del-covid-19-noticia/>
- Evans J. y Lindsay W. (2014). *Administración y Control de la Calidad*. (9a. ed.). México D.F.: Cenage Learning Editores, S.A. de C.V
- Fernández, L. F. (2016). *Retribuciones salariales, cotización y recaudación UF0343*. Logroño: Editorial Tutor Formación.

- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. A. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: A case study of fly emirates. [La relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente, el valor percibido y la fidelidad del cliente: Un estudio de caso de Fly Emirates] *Cuadernos De Turismo*, (45), 219-238. doi:10.6018/turismo.426101
- Lara, E., (2013). *Fundamentos de Investigación Un enfoque de competencias*. México, Alfaomega.
- López Mosquera, D. C. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´ s de la ciudad de Guayaquil.
- López (2017) *Gestión de compras en el pequeño comercio*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Maguiña Garro, M. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de los Olivos, Lima 2018. Lima. Obtenido de 155 http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24956/Magui%C3%B1a_GM_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martin, J. (25 de Septiembre de 2018). Cerem International Businnes School. Obtenido de <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- Mercer Perú (2020) Elementos del servicio. Obtenido de <https://www.latam.mercer.com/about-mercero/gabriel-regalado.html>

- Ñahuirima Tica, Y. M. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015.
- Novelo , V., & Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*.
- Park, J. & Jeong, E. (2019). Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis, *Sustainability | An Open Access Journal from MDPI*, 21(11), 1-21
- Pedraza-Melo, N. A., Lavín-Verástegui, J., González-Tapia, A., & Bernal-González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89.
- Ros Gálvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual.
- Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.
- Salvador, C. M. (2008). *Calidad de servicios: El camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes*. Almería, España: Universidad de Almería.
- SAN JUAN, D. M. (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016.
- Valderrama M., S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

ANEXOS

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, _____, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: " _____", del (los) autor (autores) _____, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, __de ____de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
_____ DNI: _____ ORCID _____	Firmado digitalmente por:


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

Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo, Arce Ruedas Lady Carla estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado: "Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
Arce Ruedas Lady Carla DNI: 74209815 ORCID 0000-0003-3219-7533	Firmado digitalmente por: 

Huaraz, 11 de diciembre del 2020

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS N° 1	
Tipo de instrumento	Cuestionario personal
Denominado del instrumento	Cuestionario para determinar entre el uso de los elementos tangibles del servicio y la calidad funcional.
Autoría	1. Arce Ruedas, Lady Carla
Duración de la aplicación	Aproximadamente 10 minutos
Muestra	92 clientes de la empresa Multiservicios Linares.
Numero de ítems	26
Escala de medición	Ordinal
Dimensiones que evalúa	Acondicionamiento de las instalaciones físicas, equipamiento, calificación del personal, uso de materiales de comunicación, actitud, comportamiento y profesionalidad.
Método de muestreo	No probabilístico – Por conveniencia
Lugar de realización de campo	Empresa “Multiservicios Linares” - Caraz
Fecha de realización de campo	Del 16 al 23 de septiembre del 2020
Programa estadístico	IBM SPSS Statistics 22 y Microsoft Office

TABLA DE ESPECIFICACIONES

**Cuestionario de Elementos Tangibles del Servicio y
Calidad Funcional.**

1. Datos Informativos:

1. Autor : Arce Ruedas, Lady Carla.
2. Tipo de instrumento : Escala de Linkert.
3. Niveles de aplicación : Clientes de la empresa Multiservicios Linares.
4. Administración : Individual
5. Duración : 10 minutos.
6. Materiales : Formulario Google, Internet, computadora.
7. Responsable de la aplicación : Autor.

2. Descripción del Propósito:

El instrumento consta de 26 ítems con alternativas para determinar el nivel de relación entre el uso de los Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares.

3. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
D1. Acondicionamiento de las instalaciones físicas.	Aspecto del local.		1	
	Distribución de las instalaciones.	15%	2 – 3	1 – 3
	Señalizaciones		4	
	Fiabilidad		5	
D2. Equipamiento	Implementación	15%	6	1 – 3
	Ubicación		7	
	Conducta	15%	8	1 – 3

D3. Calificación del personal.	Trato		9	
	Experiencia		10	
D4. Uso de materiales de comunicación.	Publicidad		11 – 12	
	Promoción de Merchandising.	10%	13 – 14	1 – 3
	Cognitiva		15 – 16	
D5. Actitud	Evaluativa	15%	17	1 – 3
	Conductual		18	
D6. Comportamiento	Personal	15%	19 – 20	1 – 3
	Organizacional		21 – 22	
D7. Profesionalidad	Tiempo de respuesta.		23 – 24	
	Solución inmediata.	15%	25	1 – 3
	Disposición		26	
Total		100%	26 ítems	26 - 78

4. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Opción de respuesta homogénea	Puntaje
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26.	A	1
	B	2
	C	3

5. Niveles de Valoración:

- 1. Valoración de las variables:** Competencias Gerenciales y Crecimiento Empresarial.

VARIABLE	NIVEL	PUNTUACION
Elementos Tangibles del Servicio	Inadecuado	14 – 24
	Regular	25 – 33
	Adecuado	34 – 42

VARIABLE	NIVEL	PUNTUACION
Calidad Funcional	Inadecuado	12 – 20
	Regular	21 – 28
	Adecuado	29 – 36

2. Valoración de la Variable 1: Elementos Tangibles del Servicio

NIVEL	CRITERIOS	VALOR
Inadecuado	- Aspecto del local inapropiado.	14 – 24
	- Incorrecta distribución de las instalaciones.	
	- No se visualiza las señalizaciones.	
	- Poca fiabilidad del uso de los equipos.	
	- Inexistencia de la implementación de equipos.	
	- Ubicación de los equipamientos contraindicado.	
	- Conducta del personal inapropiada.	
	- Trato inapropiado al público por parte del personal.	
	- Poca experiencia del personal.	
	- Publicidad inexistente.	
- Promoción de Merchandising inexistente.		
- Aspecto del local medio.	25 – 33	
- Distribución de las instalaciones moderada.		
- Relativa visualización de las señalizaciones.		
- Fiabilidad media de los equipamientos.		
- Poca implementación de equipamientos.		
- Ubicación de los implementos media.		

- Conducta del personal moderada.
- Trato usual del personal.
- Experiencia media del personal.
- Publicidad moderada.
- Relativa promoción de Merchandising.
- Aspecto del local óptimo.
- Distribución de las instalaciones apropiada.
- Clara visualización de las señalizaciones.
- Excelente fiabilidad del equipamiento.
- Implementación innovadora del equipamiento.

Adecuado

- Correcta ubicación de los equipos.
- Excelente conducta del personal.
- Excelente trato del personal.
- Experiencia del personal conveniente.
- Publicidad constante.
- Promoción de merchandising permanente.

1. - 42

1. Valoración de la variable 2: Calidad Funcional

NIVEL	CRITERIOS	VALOR
Inadecuado	<ul style="list-style-type: none">- Actitud cognitiva impropia.- Inapropiada actitud evaluativa.- Actitud conductual contraproducente.- Comportamiento personal contraindicado.- Incorrecto comportamiento organizacional.- Tiempo de respuesta ineficiente.- Solución inmediata inexistente.- Poca disposición.- Poca actitud cognitiva.- Actitud evaluativa moderada.- Eventual actitud conductual.- Comportamiento personal medio.	12 – 20
Regular	<ul style="list-style-type: none">- Comportamiento organizacional moderado.- Tiempo de respuesta uniforme.- Solución inmediata deficiente.- Disposición esporádica.- Excelente actitud cognitiva.- Actitud evaluativa apropiada.- Actitud conductual calificada.	21 – 28
Adecuado	<ul style="list-style-type: none">- Comportamiento personal óptimo.- Excelente comportamiento moderado.	29 - 36

- Tiempo de respuesta oportuno.
- Solución inmediata eficaz.
- Disposición permanente.

CUESTIONARIO
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES PARA MEDIR LOS ELEMENTOS
TANGIBLES DEL SERVICIO Y LA CALIDAD FUNCIONAL

Estimado cliente, para nosotros su apreciación acerca de nuestra empresa es de suma importancia, por tal motivo le pedimos que por favor responda las siguientes interrogantes según corresponda.

El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y manquee con un (X) la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio.

ESCALA DE VALORACIÓN		
1	2	3
En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	Las instalaciones del establecimiento son visualmente atractivas.			
2	La infraestructura del establecimiento se encuentra en estado óptimo.			
3	La infraestructura del establecimiento tiene una distribución adecuada.			
4	Se puede apreciar las señalizaciones dentro del establecimiento.			
5	Los equipos que utilizan se encuentran en perfecto estado.			
6	Los materiales con los que cuentan son suficientes para la prestación del servicio.			
7	La ubicación de los implementos es apropiada.			
8	El personal verifica su satisfacción después de haber adquirido el producto/servicio.			
9	El trato del personal es amable.			
10	El personal tiene conocimiento de los materiales que se utiliza.			
11	La propaganda que realiza la empresa es adecuada para usted.			
12	La publicidad que realiza la empresa lo motiva a venir.			
13	Se siente satisfecho con las promociones (gorras, llaveros, etc.) brindadas.			
14	Las promociones (gorras, llaveros, etc.) lo motivan a volver.			
15	Se percibe que el personal está preparado para el servicio al cliente.			
16	El personal inspira confianza y seguridad.			
17	El producto/servicio responde a la necesidad que Ud. Tiene.			
18	El personal toma en cuenta sus sugerencias.			
19	El personal nunca está demasiado ocupado para atenderlo.			
20	El personal trata por igual a todos los clientes.			
21	Se encuentra satisfecho con el producto/servicio brindado.			
22	La empresa demuestra capacidad de organización y compromiso.			
23	El personal ofrece un servicio rápido.			
24	El personal realiza el servicio en el tiempo prometido.			
25	Cuando ocurre un problema el personal muestra interés en resolverlo.			
26	El personal siempre está dispuesto a ayudar.			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación de los Elementos Tangibles del Servicio y la Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

DIRIGIDO A: Los clientes de la empresa Multiservicios Linares.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Fernando Lucio Cieza Paredes

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MBA – Maestro en Administración de Negocios



FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación de los Elementos Tangibles del Servicio y la Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

DIRIGIDO A: Los clientes de la empresa Multiservicios Linares.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN ADMINISTRACION



FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

OBJETIVO: Determinar la relación de los Elementos Tangibles del Servicio y la Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz – Ancash, 2020.

DIRIGIDO A: Los clientes de la empresa Multiservicios Linares.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CARRANZA ESTELA TEODORO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Administración



DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
LIC. EN ADMINISTRACIÓN
CLAD 08171

FIRMA DEL EXPERTO

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO	Gremler, Zeithaml y Bitner (2009) la definición conceptual es todos aquellos bienes materiales que se encuentran en el establecimiento; como la infraestructura, el personal, las instalaciones, los materiales, los equipos y la apariencia.	Los datos que se van a obtener, serán a través de dos cuestionarios que están relacionados con las dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> - Acondicionamiento de las instalaciones físicas. - Equipamiento - Calificación del personal. - Uso de materiales de comunicación. 	ACONDICIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS	Aspecto del local	ORDINAL
				Distribución de la infraestructura	
				Señalizaciones	
			EQUIPAMIENTO	Fiabilidad	
				Implementación	
				Ubicación	
			CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	Conducta	
				Trato	
				Experiencia	
			USO DE MATERIALES DE COMUNICACIÓN	Publicidad	
Promoción de Merchandising					

CALIDAD FUNCIONAL	Grönroos (1984, p. 63) nos dice que la calidad funcional es la percepción del usuario en cuanto al servicio recibido y está a su vez se relaciona en como el personal de atención presta el servicio.	Los datos que se van a obtener, serán a través de dos cuestionarios que están relacionados con las dimensiones: - Actitud - Comportamiento - Profesionalidad	ACTITUD	Cognitiva	ORDINAL
				Evaluativa	
				Conductual	
			COMPORTAMIENTO	Personal	
				Organizacional	
			PROFESIONALIDAD	Tiempo de respuesta	
				Solución inmediata	
				Disposición	

Huaraz, 04 de Setiembre del 2020

CARTA Nº 085-2020-UCV-VA-P01-F08/CCP

RECIBIDO

Señor(a).
ORLANDO MÁXIMO LINARES PÉREZ
GERENTE GENERAL
MULTISERVICIOS LINARES
Jr. Malambo S/N - Caraz

Presente. –

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **ARCE RUEDAS LADY CARLA**, identificada con DNI. N° **74209815**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, cursando el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, quien desea desarrollar Prácticas Pre Profesionales en su distinguida empresa, a fin de complementar la formación recibida en nuestra institución.

Ponemos de su conocimiento que el periodo de prácticas Pre Profesionales es de 4 meses y el representante de nuestra institución para la suscripción del convenio es el Dr. Luis Elmer Angulo Cabanillas, identificado con DNI N° **17877521**.

Asimismo, mucho le agradeceré que, al finalizar dichas prácticas, se sirva extenderle el certificado correspondiente.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,




MGTR. RUSBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ

"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA

El gerente general de la empresa **Multiservicios JERE**.

Hace constar:

Que la señorita **ARCE RUEDAS Lady Carla**, identificada con **DNI N° 74209815**, ha solicitado autorización para el desarrollo de la encuesta piloto para su proyecto de investigación en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Huaraz, en la gestión de organizaciones, referente al tema "**Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional**", solicitado con **Oficio N° 065-2020-UCV-VA-P01-F08/CCP**, la misma que es autorizada para brindarle las facilidades para que pueda culminar con éxito su proyecto de investigación.

Se expide el presente a solicitud del interesado, para fines que estime conveniente.

Caraz, 14 de setiembre del 2020

Estructuras Metálicas Mult. "JERE"
Calle Comercio "San Martín, Ciudad"
CARRERA ARCE CARLA M.C.
DNI N° 4163264

CUESTIONARIO
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES PARA MEDIR LOS ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO Y LA CALIDAD FUNCIONAL.

Estimado cliente, para nosotros su apreciación acerca de nuestra empresa es de suma importancia, por tal motivo le pedimos que por favor responda las siguientes interrogantes según corresponda.

El cuestionario es de carácter confidencial, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y marque con un (X) la alternativa de respuesta que se adecúe a su criterio.

ESCALA DE VALORACIÓN		
1	2	3
En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN		
		1	2	3
1	Las instalaciones del establecimientos son visualmente atractivas.			X
2	La infraestructura del establecimiento se encuentra en estado óptimo.			X
3	La infraestructura del establecimiento tiene una distribución adecuada.			X
4	Se puede apreciar las señalizaciones dentro del establecimiento.			X
5	Los equipos que utilizan se encuentran en perfecto estado.			X
6	Los materiales con los que cuentan son suficientes para la prestación del servicio.			X
7	La ubicación de los implementos es apropiada.			X
8	El personal verifica su satisfacción después de haber adquirido el producto/servicio.			X
9	El trato del personal es amable.			X
10	El personal tiene conocimiento de los materiales que se utiliza.			X
11	La propaganda que realiza la empresa es adecuada para usted.		X	
12	La publicidad que realiza la empresa lo motiva a venir.		X	
13	Se siente satisfecho con las promociones (gorras, llaveros, etc.) brindadas.			X
14	Las promociones (gorras, llaveros, etc.) lo motivan a volver.			X
15	Se percibe que el personal está preparado para el servicio al cliente.			X
16	El personal inspira confianza y seguridad.			X
17	El producto/servicio responde a la necesidad que Ud. Tiene.			X
18	El personal toma en cuenta sus sugerencias.			X
19	El personal nunca está demasiado ocupado para atenderlo.			X
20	El personal trata por igual a todos los clientes.			X
21	Se encuentra satisfecho con el producto/servicio brindado.			X
22	La empresa demuestra capacidad de organización y compromiso.			X
23	El personal ofrece un servicio rápido.			X
24	El personal realiza el servicio en el tiempo prometido.			X
25	Cuando ocurre un problema el personal muestra interés en resolverlo.			X
26	El personal siempre está dispuesto a ayudar.			X

PRUEBA PILOTO.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	8	0	V1 - I1	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	8	0	V1 - I2	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	8	0	V1 - I2	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	8	0	V1 - I3	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	8	0	V1 - I4	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	8	0	V1 - I5	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	8	0	V1 - I6	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	8	0	V1 - I7	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	8	0	V1 - I8	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	8	0	V1 - I9	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	8	0	V1 - I10	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	8	0	V1 - I10	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	8	0	V1 - I11	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	8	0	V1 - I11	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	8	0	V2 - I12	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	8	0	V2 - I12	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	8	0	V2 - I13	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	8	0	V2 - I14	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	8	0	V2 - I15	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	8	0	V2 - I15	{1, EN DE...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	26

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH
1	ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO Y CALIDAD FUNCIONAL EN MULTISERVICIOS LINARES, CARAZ - ANCASH, 2020																																	
2	ELEMENTOS TANGIBLES DEL SERVICIO																	CALIDAD FUNCIONAL																
3	ACONDICIONAMIENTO DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS				TOTAL	EQUIPAMIENTO			TOTAL	CALIFICACIÓN DEL PERSONAL			TOTAL	USO DE MATERIALES DE COMUNICACIÓN				TOTAL	TOTAL V1	ACTITUD				TOTAL	COMPORTAMIENTO				TOTAL	PROFESIONALIDAD				
4	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7		P8	P9	P10		P11	P12	P13	P14			P15	P16	P17	P18		P19	P20	P21	P22		P23	P24	P25	P26	
5	1	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	3	10	40	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3
6	2	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	2	8	2	2	3	3	10	39	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3
7	3	2	3	2	3	10	3	3	3	9	3	3	2	8	1	1	3	3	8	35	3	2	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	3
8	4	2	3	3	1	9	2	2	2	6	3	3	3	9	2	2	2	2	8	32	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	2
9	5	2	3	3	2	10	2	3	3	8	3	3	2	8	2	2	2	3	9	35	3	2	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	3	3
10	6	3	3	3	3	12	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	3	3	12	40	3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3
11	7	3	2	1	2	8	2	3	3	8	1	3	1	5	3	2	3	2	10	31	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	2	3	3	2
12	8	3	1	3	1	8	1	3	3	7	3	3	3	9	1	1	3	3	8	32	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3
13	9	3	1	3	2	9	3	3	2	8	2	3	3	8	2	1	3	3	9	34	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10	3	2	3	3
14	10	3	2	3	2	10	3	2	2	7	2	3	2	7	2	3	1	2	8	32	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	3	2	3	2
15	11	2	2	2	3	9	2	2	2	6	3	3	2	8	3	3	1	2	9	32	1	2	3	2	8	3	3	2	3	11	3	2	2	2
16	12	1	2	3	3	9	3	2	2	7	3	2	3	8	2	3	3	1	9	33	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	2	3	2	3
17	13	2	1	2	3	8	3	3	1	7	1	3	3	7	3	2	2	3	10	32	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	2	3	3
18	14	2	1	3	2	8	2	3	1	6	1	1	1	3	1	1	3	2	7	24	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3
19	15	3	2	2	2	9	1	1	3	5	3	3	2	8	3	2	3	3	11	33	3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	1	2	2	3
20	16	3	3	3	3	12	2	1	3	6	3	3	3	9	2	3	3	2	10	37	2	3	2	1	8	1	3	1	2	7	2	2	2	2
21	17	3	3	3	3	12	2	1	2	5	3	3	3	9	2	2	3	3	10	36	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	2	2
22	18	3	3	3	3	12	2	2	2	7	3	3	3	9	2	2	3	3	10	37	2	3	3	2	10	2	2	2	2	8	3	3	2	2



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1V1	Numérico	8	0	ACONDICION...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
2	D1V1A	Numérico	8	0	ACONDICION...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
3	D2V1	Numérico	8	0	EQUIPAMIENTO	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
4	D2V1A	Numérico	8	0	EQUIPAMIENTO	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
5	D3V1	Numérico	8	0	CALIFICACIÓ...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
6	D3V1A	Numérico	8	0	CALIFICACIÓ...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
7	D4V1	Numérico	8	0	USO DE MAT...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
8	D4V1A	Numérico	8	0	USO DE MAT...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
9	V1	Numérico	8	0	ELEMENTOS ...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
10	V1A	Numérico	8	0	ELEMENTOS ...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
11	D1V2	Numérico	8	0	ACTITUD	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
12	D1V2B	Numérico	8	0	ACTITUD	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
13	D2V2	Numérico	8	0	COMPORTAM...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
14	D2V2B	Numérico	8	0	COMPORTAM...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
15	D3V2	Numérico	8	0	PROFESIONA...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
16	D3V2B	Numérico	8	0	PROFESIONA...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
17	V2	Numérico	8	0	CALIDAD FU...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
18	V2B	Numérico	8	0	CALIDAD FU...	{1, INADE...	Ninguno	10	Centrado	Ordinal	Entrada
19											
20											



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en
Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020

AUTORA

Arce Ruedas, Lady Carla (ORCID: 0000-0003-3219-7533)

ASESOR

Dr. Bustamante Cabello, Julio Cesar. (ORCID: 0000-0002-9421-8717-441)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Resumen de coincidencias

22 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	13 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.mujerboluptuosa... Fuente de Internet	<1 %
7	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	repositorio.unap.edu.pe	<1 %

Lady Arce <laadyarce12@gmail.com>
para multilinares.86 ▾

mié, 16 sep. 11:38



Estimado Sr. **Orlando** Linares:

Junto con saludarlo muy cordialmente, le escribo para solicitar me apoye con la aplicación de la encuesta en su empresa para el proyecto de investigación que actualmente me encuentro desarrollando para obtener el grado académico de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo, en gestión de organizaciones, con título denominado "Elementos Tangibles del Servicio y Calidad Funcional en Multiservicios Linares, Caraz - Ancash, 2020"; la cual usted autorizó mediante una constancia. Adjunto link <https://forms.gle/oZ2ozE91ofBoeKhL7> correspondiente para el llenado de la encuesta.

Sin otro particular, se despide atentamente,

Lady Arce Ruedas
Estudiante del X ciclo de la escuela de Administración
Universidad César Vallejo - Huaraz