



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA MACGA SAC, USANDO EL MODELO SERVQUAL EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

**Autora:**

Bach. Liliana Mardeli Cordova Ayac

**Asesor:**

Dr. Walter Terán Ramírez

Cajamarca – Perú

2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	lix
ABSTRACT .....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.3. Justificación.....	13
1.4. Limitaciones.....	14
1.5. Objetivos.....	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivos Específicos.....	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Operacionalización de variables.....	31
3.2. Diseño de la investigación.....	32
3.3. Unidad de estudio.....	32
3.4. Población.....	32
3.5. Muestra.....	32
3.6. Técnicas, Instrumentos y procesamiento de recolección de datos.....	33
3.7. Métodos, Instrumentos y procesamiento de análisis de datos.....	33
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	35
4.1. Análisis de los resultados de la variable de nivel de calidad de servicio por pregunta.....	35
4.2. Análisis de los resultados por dimensión.....	57
4.3. Análisis de los resultados de la variable.....	62

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES .....	67
REFERENCIAS .....	68
ANEXOS.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Matriz operacionalización de variable.....	31
Tabla N° 2: Rango de amplitud.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Las instalaciones de la empresa son atractivas a la vista. Las instalaciones de la empresa son atractivas a la vista .....	35
Figura N° 2: Las instalaciones de la empresa están limpias .....	36
Figura N° 3: Las instalaciones de la empresa están ordenadas adecuadamente según su área...	37
Figura N° 4: La empresa tiene equipos de apariencia moderna.....	38
Figura N° 5: Los elementos materiales son visualmente atractivos (estantes, muebles) .....	39
Figura N° 6: El personal de la empresa tiene un aspecto pulcro .....	40
Figura N° 7: Cuando la empresa promete que hará algo a una hora, lo cumple .....	41
Figura N° 8: La empresa brinda sus servicios a la hora prometida .....	42
Figura N° 9: La empresa brinda el servicio correctamente desde el primer contacto con el cliente	43
Figura N° 10: La empresa se esmera por tener un mínimo reporte de quejas e insatisfacciones ..	44
Figura N° 11: El personal de la empresa está dispuesto ayudar a sus clientes .....	45
Figura N° 12: El personal de la empresa es rápido y hábil para tomar los perdidos de los clientes	46
Figura N° 13: El personal de la empresa está disponibles para atender la solicitud de los clientes	47
Figura N° 14: El personal informa al detalle a los clientes de los servicios que cuentan .....	48
Figura N° 15: El personal de la empresa está capacitado para brindar un buen servicio .....	49
Figura N° 16: El personal cuenta con el conocimiento para contestar las preguntas de los clientes .....	50
Figura N° 17: El comportamiento del personal de la empresa de la empresa despierta la confianza de los clientes.....	51
Figura N° 18: El personal de la empresa brinda atención personalizada .....	52
Figura N° 19: La empresa tiene horario de atención conveniente para todos sus clientes.....	53
Figura N° 20: El personal de la empresa tiene un trato amable con sus clientes .....	54
Figura N° 21: La empresa siempre piensa en el interés del cliente.....	55
Figura N° 22: El personal de la empresa entiende las necesidades de sus clientes .....	56
Figura N° 23: Dimensión Elementos tangibles.....	57
Figura N° 24: Dimensión Fiabilidad.....	58
Figura N° 25: Dimensión Capacidad de respuesta .....	59
Figura N° 26: Dimensión Seguridad.....	60
Figura N° 27: Dimensión Empatía.....	61
Figura N° 28: Variable Nivel de calidad de servicio .....	62

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el fin de conocer el nivel de calidad de servicio de la empresa Macga SAC, usando el modelo SERVQUAL en la ciudad de Cajamarca, 2017. La investigación fue de tipo descriptiva y de diseño no experimental transversal- descriptivo. La muestra estuvo conformada por 385 clientes que visitan la empresa, para la recolección de información se aplicó un instrumento, un cuestionario aplicado a los clientes; dicho instrumento fue validado por un experto y se realizó su análisis de confiabilidad, para lo cual se usó Alfa de Crombach, obteniéndose un índice de confiabilidad de 0.805; una vez aplicado el instrumento, se evidenció que la empresa tiene un nivel alto con 46% lo cual indica que el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa, es percibido por los clientes como óptimo; un nivel medio con 43% lo cual indica que el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa, es percibido por los clientes como aceptable, pero que puede ser mejorado y bajo con 10% lo cual indica que el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa, es percibido por los clientes como inadecuado y que requiere una mejora sustancial .

## ABSTRACT

The present investigation was developed in order to know the level of quality of service of the company Macga SAC, using the SERVQUAL model in the city of Cajamarca, 2017. The research was of a descriptive type and of non-experimental transversal-descriptive design. The sample consisted of 385 clients who visit the company, for the information collection an instrument was applied, a questionnaire applied to the clients; This instrument was validated by an expert and its reliability analysis was performed, for which Alfa de Crombach was used, obtaining a reliability index of 0.805; once the instrument was applied, it was evidenced that the company has a high level with 46%, which indicates that the level of quality of service provided by the company is perceived by the clients as optimal; an average level of 43% which indicates that the level of quality of service provided by the company is perceived by customers as acceptable, but that it can be improved and low with 10%, which indicates that the quality of service level provides the company, is perceived by customers as inadequate and requires substantial improvement

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2005). *Hablemos de seguridad*, Ediciones pluma de Mompox.
- Álvarez, J; Álvarez, I; & Bullón, J (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*, España: Ideaspropias Editorial, Vigo.
- Albarracín; Encajadillo; Saldaña; Torres; Zelada; & Samaniego (2012). Empresa Movistar; recuperado: <https://es.scribd.com/document/282928593/Monografia-Movistar-Marketing>
- Alcaide, J. (2015). *Los 100 errores de la experiencia de cliente*. España: ESIC Editorial.
- Alcalde, P. (2007). *Calidad*. Madrid, España: editorial Paraninfo.
- Arrascue, J. &, Segura, E, (2016) en su tesis “*Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” Chiclayo-2105*”. Universidad señor de Sipán, Pimentel.
- Asociación española para la calidad. (2003). *Como medir la satisfacción del cliente*, España.
- Castro, R. &, Muñoz, R. (2014) en su tesis “*Nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Nexus Digital en el año 2014*”. Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Carrasco, S (2017). *Servicio de atención comercial*, Madrid- España: Ediciones Paraninfo.
- Cuatrecasas, LI (2012). *Gestión de la calidad total*, Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Cueva, V. (2015) en su tesis “*Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*”. Universidad de Piura, Piura.
- Cruz, R. (2016) en su tesis “*La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurant la HUERT- Puno, periodo 2015*”. Universidad nacional del altiplano, Puno.
- Christopher, M; Payne, A; & Ballantyne, D (1994). *Marketing Relacional, Integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*, España: Ediciones Díaz de santos, S.A.
- Benavente, B &, Figueroa, T (2012) en su tesis “*Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de puerto Montt basada en escala Servqual*”. Universidad Austral de Chile, Puerto Montt, Chile
- Domínguez, C. (2006). *El servicio invisible: fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: Ecoe Ediciones

- Escalante Rodríguez, y Julón Gutiérrez (2007) en su tesis "*Percepción de los clientes sobre la calidad de los servicios de agua termal del complejo Turístico de los Baños del Inca de la ciudad de Cajamarca 2007-2008*". Universidad Nacional Cajamarca, Cajamarca.
- Ediciones vértice, (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. España
- Escudero, J (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*, Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Gabriel, A. (2003) en su tesis "*Medición de la calidad de los servicios*". Universidad del Cema.
- García, L. (2011) en su tesis "*Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Ripley S.A.- Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, año 2011*". Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo
- Gelsi, M & Álvarez, C. (2012) en su estudio "satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales". Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Gutiérrez, P (2002). La gestión de ventas en publicidad, Madrid: Editorial complutense.
- Jordán, J; & Siccha, O (2015) en su tesis "*Medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo Servqual, en la cooperativa de ahorro y crédito san Lorenzo, Trujillo-2014*". Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo
- Keith, D. (1991). Calidad en el servicio a los clientes, Madrid: Ediciones Díaz de santos, S.A.
- Kotler, P & Armstrong. G. (2001). *Marketing*, México: Pearson education.
- Lascurain, I. (2012) en su tesis "*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*". Universidad Iboamericana, México.
- Lerma, A, & Márquez, E (2010). *Comercio y Marketing internacional*, México: CENGAGE Learning
- Lobato Erik (2014) en su tesis "*Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar el grado de satisfacción de los clientes de la empresa H & M almacenes generales S.R.L.*". Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- López, W. & Urbina, R. (2014) en su tesis "*Relación del nivel calidad de los procesos administrativos y nivel de efectividad de gestión administrativa de la empresa Cruz de la voladura servicios generales Pilancones S.R.L., 2014*". Universidad Privada del Norte, Cajamarca

- Mendoza, J. (2015) en su tesis "*Dimensión del modelo Servqual que tiene mayor relevancia en la satisfacción del cliente final que compra equipos prime de la empresa Ferreyros S.A. sucursal Cajamarca en el periodo 2014*". Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Mesones, J; & Saldaña, J (2014) en su tesis "*Calidad de los servicios brindados por un Hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente. Chiclayo. Julio – Septiembre, 2104*". Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo
- Miranda, Francisco; Cachorro, Antonio & Rubio, Sergio." *Introducción a la gestión de la calidad*". Ed. Delta Publicaciones, 2007, Madrid- España.
- Murrugarra, S. (2016) en su tesis "*Nivel de calidad de servicio en el policlínico Medes, medicina de especialidades SRL, en la ciudad de Cajamarca, año 2015*". Universidad Privada del Norte, Cajamarca
- Nevado, D; López, V; Pérez, J; & Zaratiegui, J (2007). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad-productividad*, Madrid: Especial Directivos.
- Ñahuirima, Y (2015) en su tesis "*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*". Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas
- Office of Government Commerce (2009). *Estrategia del servicio*, Reino unido.
- Olaya, A; & Cantos, J (2000). *FINANCIACION REGIONAL: La financiación de las política de desarrollo regional y local*, España: Ediciones de la universidad de castilla-La Mancha.
- Ortiz (s.f). Ortiz (s.f). *Calidad de servicio ofrecido por la distribuidora Volkswagen "Automóviles de santa Ana S.A. de C.V."* de la Ciudad de Santa Ana Chiautempan, Tlax. Recuperado de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/ortiz\\_g\\_ie/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_g_ie/capitulo1.pdf)
- Palacios, D (2014) en su tesis "*Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*". Universidad de Colombia, Bogotá Colombia.
- Pazmiño, A. & Flor. C. (2008) en su tesis "*Diseño de un modelo para la determinación de la satisfacción del cliente para mejoramiento de las operaciones internas de la empresa Papeles S.A.*". Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- Peláes, O. (2005) en su tesis "*Hacia la Calidad de los Servicios de las Empresas contratistas de Telefónica del Perú*". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Pérez, A (2006) *Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. España: Ideaspropias Editorial.
- Puga de la cruz (s.f). Inicio y significado de la calidad. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos75/inicio-significado-calidad/inicio-significado-calidad2.shtml>.
- Reina, k. (2013) en su tesis "*Evaluación de la calidad de los servicios a bordo en las empresas de transporte interprovincial de la ciudad de Trujillo en el año 2013*" Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Requena, M. &, Serrano. G, (2007) en su tesis "*Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento*" Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Romero, L (2011). Calidad y su impacto en el cambio organizacional. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/calidad-impacto-cambio-organizacional/>
- Sandoval, P. (2002) en su tesis "*La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas*". Universidad Tecnológica de la Mixteca, Huajuapán de León, Oaxaca
- Sangüesa, M; Mateo,R; & Ilzarbe, L (2008). *Teoría y Práctica de la Calidad*, Madrid: Thonson Ediciones Paraninfo, S.A.
- Seto, D. (2004). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic editorial
- Suarez, R. (2015) en su tesis "*El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando en modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012*". Universidad Nacional de San Marcos, Lima.
- Valencia, E. (2015) en su tesis "*Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*". Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Vela, R., & Zavaleta, L. (2014) en su tesis "*Influencia de la calidad de servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus- Mall de la ciudad de Trujillo 2014*". Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Velarde, C, &, Medina, D. (2016) en su tesis "*Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016*". Universidad Peruana Unión, Lima

Zeithaml V. & Bitner M. (2002) "Marketing de servicios", *Un enfoque de integración del cliente a la empresa*, México