



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA UK VIVENTIAL, TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Br. García Maticorena, Gonzalo Fernando Jesús

Br. Jaramillo Herrada, Nataly Lizette

Asesor:

Mg. Jocelyn Infante Linares

Trujillo – Perú

2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	17
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	41
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	45
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio	45
Tabla N° 2 Nivel de la calidad del servicio	46
Tabla N° 3 Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente	47
Tabla N° 4 Nivel de la satisfacción del cliente	48
Tabla N° 5 La correlación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.....	50
Tabla N° 6 Prueba de hipótesis	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio	46
Gráfico N° 2 Nivel de la calidad del servicio	47
Gráfico N° 3 Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del cliente.....	48
Gráfico N° 4 Nivel de la satisfacción del cliente	49
Gráfico N° 5 Gráfico de dispersión	51
Gráfico N° 6 Cálculo de la prueba T-Student.....	52

RESUMEN

La presente investigación, tiene como propósito determinar de qué manera la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente de la empresa UK Vivential ubicada en la ciudad de Trujillo. La contribución de la misma se encuentra en otorgar información a la Gerencia, para la toma de las decisiones pertinentes, teniendo en cuenta que en la actualidad la calidad del servicio es un tema muy importante e indispensable para cualquier empresa, ya que de esta depende el fracaso o éxito de la misma.

Se aplicó un diseño no experimental - correlacional, el cual tiene como población a los clientes de la empresa y como muestra se tomó a 132 clientes, gracias a la ayuda de las técnicas de recopilación de datos, como lo son el cuestionario en modalidad de Likert y las 5 dimensiones de calidad del servicio de los autores Parasuraman, Zeithaml & Berry, y las 3 dimensiones de satisfacción del cliente de los autores Lehman & Winer, el cual permitió recolectar la información de los clientes en base a las dos variables en estudio. Luego se utilizó la estadística descriptiva, la cual permitió analizar el comportamiento de las variables en mención en cuadros y gráficos, finalmente se aplicó el coeficiente de correlación Spearman, para medir el grado de relación que presentan ambas variables, con el fin de determinar la incidencia que tienen.

Se logró medir la incidencia entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio, concluyendo que, el resultado según el coeficiente de Spearman es de 0,196 (existiendo una incidencia positiva) con nivel de significancia 0,024 siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que la calidad del servicio incide positivamente en la satisfacción del cliente de la empresa; obteniendo con ello altos niveles de satisfacción del cliente y calidad del servicio. Por otro lado, la Prueba T student confirma lo antes mencionado.

Palabras Claves: Calidad del servicio, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine how the quality of the service affects the customer satisfaction of the UK Vivential company from Trujillo city. The contribution of which is to provide information to the Management for making relevant decisions, taking into account that at present the quality of the service is a very important and indispensable subject for any company since this depends on the failure or success of the organizations.

A non-experimental - correlational design was applied, which has as a population the company's clients and as sample only 132 clients were taken, thanks to the help of data collection techniques such as the Likert questionnaire, the 5 dimensions of quality of service of the author Parasuraman and the 3 dimensions of customer satisfaction of Lehman and Winer, which allowed to collect the information of the clients based on the two variables under study. Then descriptive statistics was used which allowed to analyze the behavior of the study variables in tables and graphs and finally the Spearman correlation coefficient was applied to measure the degree of relationship that both variables have, in order to determine the incidence that they have.

The incidence between client satisfaction and quality of service was measured, concluding that, according to the Spearman coefficient, it is $R_s = 0.196$ (there being a positive incidence) with a level of significance $p = 0.024$, which is less than 5% ($p < 0.05$) which means that the quality of the service has a positive impact on the customer's satisfaction of the company; Obtaining with it high levels of customer satisfaction and quality of service. On the other hand, the Student's T test confirms the above.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

Alcaide, C.J. y Soriano, S.C. (2006). *Colaboración de Marketing de Servicios Profesionales*. Ediciones Pirámide.

Álvarez C. G. (2012), La tesis titulada Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, publicada por la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Calizaya M. M. (2014), La tesis titulada Calidad de servicio y su incidencia en la Satisfacción del cliente en el Hotel San Román E.I.R.L. Periodo 2014, publicado por la Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú.

Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (4ª Ed.). México: McGraw-Hill Latinoamericana.

Diario El Cumbre (2019). Sineace otorgó acreditación a la carrera de ingeniería industrial UPN Cajamarca, reafirmando su calidad. Recuperado de: <http://diarioelcumbe.com/cajamarca/sineace-otorgo-la-reacreditacion-a-la-carrera-de-ingenieria-industrial-de-upn-cajamarca-reafirmando-su-calidad/>

Diario Correo (2019). Multan con S/ 105.000 a colegio por presunta discriminación. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/piura/multan-con-s-105000-colegio-por-presunta-discriminacion-876823/>

Duque O., E. J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80.

Educación 3.0 (2018). Las mejores experiencias innovadoras en clases de inglés. Recuperado de: <https://www.educaciontrespuntocero.com/experiencias/experiencias-innovadoras-en-clase-de-ingles/88240.html>

Equipo Vértice (2009). *Atención eficaz de quejas y reclamaciones*. (1ª Ed.). Publicaciones Vértice, S.L.

Fonseca D. K. (2015), La tesis titulada La calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a una EPS de la Clínica materno Infantil del Norte S.A. Trujillo: 2015, presentada por la Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Galviz, G. I. (2011). *Calidad en la gestión del servicio*. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

Gallardo D.A. y Mori C.D. (2016), La tesis titulada Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente Premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016, publicado en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

García C. J. (2011). La importancia de aprender idiomas en el mundo de los negocios. Recuperado de: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/199/la-importancia-de-aprender-idiommas-en-el-mundo-de-los-negocios/>

González P. R. (2014), La tesis titulada La Calidad y la Satisfacción del Cliente en el hotelería low cost, publicada por la Universidad De Valladolid, Segovia, España.

Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. (1ª. Ed.), México: Panorama Editorial.

Grande, I. (2005). *Marketing de los Servicios*. (4ª Ed.). Madrid: Esic Editorial.

Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C. y Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 47, p.460.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. (5ª Ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

Huamán P. F. (2014), La tesis titulada Calidad del servicio percibido y satisfacción del cliente de la EAP de Administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima-2014, publicada por la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Inca A. M. (2015), La tesis titulada Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, publicada por la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Jiménez, J. C. (2010). *"Arte Supremo", Gerencia y Atención de Clientes*. S/EDIT.

Kotler, P & Armstrong, G. (2008). *Fundamentos del Marketing*. (8ª Ed.) México: Pearson Educación.

Kotler, P & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ª Ed.). México: Pearson Educación.

La República (2016), *Perú tiene bajo nivel del dominio del inglés, según ranking internacional*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/sociedad/824401-peru-tiene-bajo-nivel-del-dominio-del-ingles-segun-ranking-internacional>

Lascuarin G. I. (2012), La tesis titulada Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida, presentada por la Universidad Iberoamericana, México D.F., México.

Lehmann R. D. & Winer S. R. (2007), *Calidad de servicio en la satisfacción del cliente*. México, D. F.: McGraw-Hill.

Lizarzaburu Bolaños, E. (2016). La gestión de la calidad en Perú. *Universidad & Empresa*, 18 (30), 33-54.

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, (34), 181-209.

Mendoza Aquino, J. A. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. Argentina: El Cid Editor.

Nuria V. I. (2013). La Acreditación de Centros del Instituto Cervantes: una respuesta a las necesidades de reconocimiento externo y mejora de centros de enseñanza de español. Recuperado de: https://cvc.cervantes.es/lengua/anuario/anuario_13/vaquero/p02.htm

Ospina P. S. (2015), La tesis titulada Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías, publicada por la Universidad de Valencia, Valencia, España.

Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideas Propias Editorial.

Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia. Un sistema al alcance de su equipo de trabajo*. Editorial Académica Española.

Portocarrero N. A. (2016), La tesis titulada La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito León XIII – Oficina Principal Trujillo 2015, presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Sevilla D. C. (2016), La tesis titulada La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de casa verde gourmet en el aeropuerto "Carlos Martínez de Pinillos" Distrito De Huanchaco-2016, presentada por la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. (1ª Ed.). Argentina: Liderazgo21.

Tschohl, J. (2007). *Como conservar clientes con un buen servicio*. México: Pax México

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente. Técnicas y estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. (5ª Ed.) México: Pax México

Valdunciel Bustos, L., Flores Romero, M., y Miguel Dávila, J. A. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. *Revista Asturiana de Economía*, 85.

Velarde M. C. y Medina G. D. (2016), La 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, publicado en la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Zeithaml, V.; Bitner, M. & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. México, D. F.: McGraw-Hill.