



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA, TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autora:

Zila Del Pilar Ortiz Reyna

Asesor:

Mg. Jocelyn Infante Linares

Trujillo - Perú

2019

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	vi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Hipótesis.....	13
1.4.1 Hipótesis general	13
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	14
2.1 Tipo de investigación	14
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	14
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	15
2.4 Procedimiento	16
CAPÍTULO III. RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	22
4.1 Discusión.....	22
REFERENCIAS	25
ANEXOS.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de calidad de servicio en los clientes de la distribuidora.....	17
Tabla 2: Nivel de satisfacción en los clientes de la distribuidora.....	18
Tabla 3: Relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la distribuidora	19
Tabla 4: Magnitud del efecto de las correlaciones (r^2) y significancia entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente en la empresa distribuidora, Trujillo.....	20

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Nivel de calidad de servicio en la empresa, Trujillo	17
Gráfico 2: Nivel de satisfacción en los clientes en la empresa, Trujillo.	18

RESUMEN

La presente investigación correlacional tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de una empresa distribuidora, Trujillo, 2019. La población para investigar fueron los clientes de la empresa distribuidora, siendo un total de 103 clientes según reporte emitido por el gerente de la empresa en mención. La técnica utilizada para recolectar datos de la muestra fue la encuesta. Para validar los instrumentos se utilizó la Técnica Juicio de Expertos y para verificar la confiabilidad se aplicó el Coeficiente de Alfa de Cronbach, que arrojó 0.89, estableciéndose la confiabilidad. Al finalizar la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en la empresa distribuidora, Trujillo. En las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, se evidencian tamaños de efectos mínimos entre estas variables; así como, la significancia práctica muestra una relación estrecha ($r^2 > .04$) entre la calidad de servicio y la fiabilidad ($r^2 = .004$; IC 95% = [.158; .056]), sensibilidad ($r^2 = .035$; IC 95% = .093; .280), confiabilidad, ($r^2 = .051$; IC 95% = .128; .318), empatía ($r^2 = .046$; IC 95% = .124; .321), tangibles ($r^2 = .042$; IC 95% = .116; .327).

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción del Cliente.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Alvares, G. (2015). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, (tesis de maestría). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Carro, R. y Gómez, D. (2015). *Administración de la calidad total*. Recuperado de http://nul.an.mdp.edu.ar/1614/1/19_administracion_calidad.pdf
- Cahuaya, R, y Ñahuincopa, P. (2017). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel la hacienda en la Provincia de Angares*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Fernández, A. (2016). *Calidad en las empresas de servicios*. Recuperado de <https://www.idepa.es/documents/20147/94410/caliserv.pdf/c30d620a-5536-12adec46-d19e3bbfb244?version=1.1>
- García, D. (2016). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelización a los servicios oficiales de posventa de automoción españoles*, (tesis de doctorado). Universidad de Alcalá, Madrid, España.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del Cliente - Con solo satisfacer al cliente no alcanza*. (2da. Ed.). México: Panorama Editorial S.A
- Hapsari, R., Clemes, M. y Dean, D. (2016). The mediating role of perceived value on the relationship between service quality and customer satisfaction: Evidence from Indonesian Airline Passengers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 388-395. doi: 10.1016/S2212- 5671(16)00048-4.
- Hernández, M (2015). *Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el minimarket Adonay E.I.R.L de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

- Ibarra-Morales, L. E., B. Espinoza-Galindo y V. Casas-Medina. (2014). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. TECNOCENCIA Chihuahua 8(2): 98-108.
- Kotler, P., y Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing*. (12va ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- López (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Posgrado. Universidad Católica De Santiago De Guayaquil.
- Pizarro, G. (2017). *Incidencias de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, en el banco de crédito del Perú de la ciudad de Tacna, oficina Bolognesi, en el periodo 2016 y 2017*. (tesis de licenciatura). Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
- Peltroche, E (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Peñaloza, G. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el banco de la Nación Puno*, (tesis de licenciatura). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno, Perú.
- Sánchez, A. (2016). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos de Ixmiquilpan HGO* (tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca HGO, México.
- Tari. J (2010). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.biblioteca.org.ar/libros/133007.pdf>

- Tigani, D (2016). *Excelencia de servicio*. Recuperado de http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Tinoco, R (2014). *Calidad de servicio y la fidelidad del cliente en la Corporación Industrial Denise S.R.L de Chimbote-2014*. (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Varo, J. (2016). *Gestión Estratégica de la Calidad de los Servicios*. Madrid: Editorial Cumbres.
- Vavra, T. (2016). *Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000*. (5ta ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Yeo, G., Thai, V. & Roh, S. (2015). An analysis of port service quality and customer satisfaction: The Case of Korean Container Ports. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437-447.
- Zeithaml, V., y Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2da. Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana Editores.