

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN UNA
MYPE RUBRO ARQUITECTURA E INGENIERÍA, AYACUCHO 2023
TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Quispe Flores, Flor Yulisa

<https://orcid.org/0000-0003-0894-9942>

ASESOR

Mg. Camacho Gayoso, Arturo Francisco

<https://orcid.org/0000-0002-8805-4323>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Operaciones, logística y tecnología

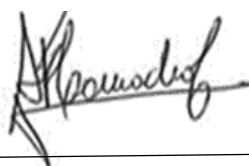
TRUJILLO, PERÚ

2024

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Arturo Francisco Camacho Gayoso con DNI N°19099510, como asesor del trabajo de investigación titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN UNA MYPE RUBRO ARQUITECTURA E INGENIERÍA, AYACUCHO 2023”, desarrollado por la egresada Flor Yulisa Quispe Flores, con DNI N°74152307 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Arturo Francisco Camacho Gayoso

DNI :19099510

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la Universidad
Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ

Vicerrectora académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación

DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARIN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios por darme la bendición, por darme fuerza, vida y salud, a mis padres, por su atención, amor, paciencia y esfuerzo, a mi familia, por el apoyo brindado, que me fortalecieron y me permitieron cumplir con mi objetivo.

La autora

AGRADECIMIENTO

A dios quien ilumina el oriente de mi vida, para cumplir los propósitos de bien y aporte que puedo realizar a través de mi profesión hacia la sociedad.

A la Universidad por brindarme la formación profesional en la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas del programa de estudios de Administración, para cumplir con el objetivo de obtener el título profesional de licenciada en Administración.

A mi asesor Mg. Arturo Camacho Gayoso, por la paciencia al inculcarme sus conocimientos, el esfuerzo por incentivar me a lograr este objetivo, demostrando paciencia y sabiduría para cumplir el aporte en investigación.

Al gerente de la MYPE, por otorgarme las facilidades correspondientes para la aplicación de los instrumentos.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Flor Yulisa Quispe Flores con DNI N°74152307 egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN UNA MYPE RUBRO ARQUITECTURA E INGENIERÍA, AYACUCHO 2023”, el cual consta de un total de 82 páginas, en las que se incluye 10 tablas y 6 figuras, más un total de 34 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Flor Yulisa Quispe Flores

DNI 74152307

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	28
2.1. Enfoque, tipo.....	28
2.2. Diseño de investigación	28
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.	30
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.	31
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	31
III. RESULTADOS.....	32
3.1. Resultados descriptivos.....	32
3.2. Resultados inferenciales.....	36
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de servicio	32
Tabla 2. Dimensiones de calidad de servicio	33
Tabla 3. Satisfacción al cliente	34
Tabla 4. Dimensiones de calidad de servicio	35
Tabla 5. Prueba de normalidad	36
Tabla 6. Correlación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente	36
Tabla 7. Correlación entre facilidad de atención y satisfacción al cliente	37
Tabla 8. Correlación entre fiabilidad en el servicio y satisfacción al cliente	37
Tabla 9. Correlación entre confianza en la atención y satisfacción al cliente	37
Tabla 10. Correlación entre empatía en el servicio y satisfacción al cliente	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del tipo de estudio.....	28
Figura 2. Fórmula de Alfa de Cronbach.....	30
Figura 3. Calidad de servicio.....	32
Figura 4. Dimensiones de calidad de servicio.....	33
Figura 5. Satisfacción al cliente.....	34
Figura 6. Dimensiones de calidad de servicio.....	35

RESUMEN

En este estudio se sostuvo como propósito determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente en una MYPE rubro arquitectura e ingeniería, Ayacucho 2023. En la metodología según fue cuantitativo en el enfoque, tipo básico, correlacional del nivel y diseño no experimental, con muestra de 70 clientes a través del muestreo probabilístico con aleatorio simple y criterios donde se incluye y excluye, para recolectar información correspondió a la técnica encuesta y cuestionario en instrumentos con validación de especialistas y fiables con Alfa de Cronbach llegando a puntuar 0.831 y 0.804. En los resultados obtenidos sobre niveles de calidad de servicio, plantean la mayor parte en nivel regular del 58.6%; mientras que, en satisfacción al cliente, plantean nivel medio del 70.0%. Respectivamente a hipótesis con Rho Spearman obteniendo se consiguió el p valor $0.000 < 0.050$ y relación del coeficiente 0.848, siendo así la conclusión que la calidad de servicio tiene relación directa significativa con la satisfacción al cliente en una MYPE rubro arquitectura e ingeniería, Ayacucho 2023.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción al cliente, actitudinal, comportamental.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction in a MYPE in the architecture and engineering field, Ayacucho 2023. In the methodology, it was quantitative in approach, basic type, correlational level and non-experimental design. with a sample of 70 clients through probabilistic sampling with simple random and criteria where it is included and excluded, to collect information it corresponded to the survey and questionnaire technique in instruments with validation by specialists and reliable with Cronbach's Alpha reaching scores of 0.831 and 0.804. In the results obtained on service quality levels, most of them are at a regular level of 58.6%; while, in customer satisfaction, they have an average level of 70.0%. Regarding the hypothesis with Rho Spearman obtaining the p value $0.000 < 0.050$ and coefficient ratio 0.848, the conclusion was that the quality of service has a significant direct relationship with customer satisfaction in an MYPE in the architecture and engineering field, Ayacucho 2023.

Keywords: service quality, customer satisfaction, attitudinal, behavioral.

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN UNA MYPE RUBRO ARQUITECTURA E INGENIERÍA, AYACUCHO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	13%	2%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1%