

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



**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA INVERSIONES VENTAS & SERVICIOS EL HUACCHITA
EIRL. PUERTO BERMÚDEZ, PASCO-2025**

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

AUTOR

Br. Malaver Cachay, Carlos Michell

<https://orcid.org/0000-0003-3277-2964>

ASESORA

Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette

<https://orcid.org/0000-0001-6552-0494>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

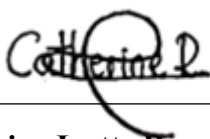
TRUJILLO – PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Catherine Ivette Ramírez Arrascue con DNI N° 72653205, como asesora del trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Ventas & Servicios El Huacchita E.I.R.L. Puerto Bermúdez, Pasco-2025”, desarrollado por el egresado Carlos Michell Malaver Cachay con DNI 45481786 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación 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.



Ms. Catherine Ivette Ramírez Arrascue
Asesora

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCO ANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. VICTOR MANUEL JIMENEZ UBILLUS

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dar un agradecimiento a Dios por darme una vida saludable, también agradecer a mi familia que espera el máximo resultado de mi persona, como parte de la motivación en sus vidas y a todos los miembros menores de mi descendencia, que observan con mis actos que con perseverancia se logra el éxito.

A mis docentes que intentan cambiar la realidad social inculcando más allá de lo que, el deber les manda, sembrando en cada uno de sus pupilos valores y conocimiento, desarrollando su vocación con éxito en cada uno de sus alumnos, demostrando que el saber te hace grande en cualquier momento y espacio que se encuentren.

El Autor.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco, a nuestra universidad Católica de Trujillo, por ser la casa de estudio que me acogió en sus instalaciones, formándome científicamente, empleando tecnologías, para hacer complementarios, nuestros estudios.

A su vez doy agradecimiento a la Ms. Ramírez Arrascue, Catherine Ivette, quien fue mi asesora de proyectos de investigación, por su profesionalismo innato y por ser perseverante con nuestro desarrollo de cumplir con el final del trabajo, así mismo también a los docentes involucrados en la preparación y desarrollo de nuestros conocimientos formándonos en profesionales responsables.

El Autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Malaver Cachay Carlos Michell con DNI 45481786 egresado del **Programa de Estudios de Administración** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de 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 del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa Inversiones Ventas & Servicios El Huacchita Eirl. Puerto Bermúdez, Pasco-2025”, el cual consta de un total de **113** páginas, incluyendo tablas y figuras y 32 páginas en anexos.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

El autor



Carlos Michell Malaver Cachay
DNI: 45481786

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	33
2.1. Enfoque y tipo de investigación.....	33
2.2. Diseño metodológico	33
2.3. Población y muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos en la investigación.....	37
III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	60
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	39
Tabla 2	40
Tabla 3	41
Tabla 4	42
Tabla 5	43
Tabla 6	44
Tabla 7	45
Tabla 8	46
Tabla 9	47
Tabla 10	48
Tabla 11	49
Tabla 12	50
Tabla 13	51
Tabla 14	52
Tabla 15	54
Tabla 16	55
Tabla 17	56
Tabla 18	57
Tabla 19	58
Tabla 20	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	25
Figura 2.....	31
Figura 3.....	34
Figura 4.....	39
Figura 5.....	40
Figura 6.....	41
Figura 7.....	42
Figura 8.....	43
Figura 9.....	44
Figura 10.....	45
Figura 11.....	46
Figura 12.....	47
Figura 13.....	48
Figura 14.....	49
Figura 15.....	50
Figura 16.....	51

RESUMEN

La indagación se enmarcó en el objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Inversiones Ventas & Servicios El Huacchita EIRL. Puerto Bermúdez, Pasco-2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, básico y diseño no experimental, transversal y correlacional, aplicándose a una población conformada por los 1500 clientes de la empresa, seleccionándose mediante muestreo probabilístico a 306 clientes, además la encuesta fue la técnica y el instrumento, un cuestionario estructurado validado por juicio de expertos y con un nivel de confiabilidad determinado por el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente (Rho de Spearman = 0.591; $p = 0.000 < 0.01$), indicando que a medida que la empresa mejora en eficiencia, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, aumenta el nivel de satisfacción de sus usuarios. Asimismo, se hallaron correlaciones moderadas en las dimensiones: elementos tangibles ($Rho = 0.474$), fiabilidad ($Rho = 0.490$), capacidad de respuesta ($Rho = 0.567$), seguridad ($Rho = 0.489$) y empatía ($Rho = 0.483$), lo que demuestra que todas contribuyen de forma significativa en la experiencia del cliente. En conclusión, se determinó que la calidad del servicio influye directamente en la percepción y satisfacción del cliente, siendo necesario que la empresa fortalezca sus procesos de atención, infraestructura y formación del personal para consolidar una experiencia integral y generar fidelización en el mercado local.

Palabras clave: servicios, satisfacción, calidad.

ABSTRACT

The investigation was framed within the objective of determining the relationship between service quality and customer satisfaction at the company Inversiones Ventas & Servicios El Huacchita EIRL. Puerto Bermúdez, Pasco-2025. The study was conducted using a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional, and correlational design, applying it to a population of 1,500 customers of the company, selecting 306 customers through probabilistic sampling. The survey was the technique and instrument used, a structured questionnaire validated by expert judgment and with a level of reliability determined by Cronbach's alpha coefficient. The results showed that there is a positive and significant correlation between service quality and customer satisfaction (Spearman's $Rho = 0.591$; $p = 0.000 < 0.01$), indicating that as the company improves in efficiency, reliability, responsiveness, security, and empathy, the level of satisfaction of its users increases. Moderate correlations were also found in the dimensions: tangible elements ($Rho = 0.474$), reliability ($Rho = 0.490$), responsiveness ($Rho = 0.567$), security ($Rho = 0.489$), and empathy ($Rho = 0.483$), demonstrating that all of them contribute significantly to the customer experience. In conclusion, it was determined that service quality directly influences customer perception and satisfaction, making it necessary for the company to strengthen its customer service processes, infrastructure, and staff training in order to consolidate a comprehensive experience and generate loyalty in the local market.

Keywords: services, satisfaction, quality.

Anexo 8: Reporte de Turnitin

CATHERINE IVETTE RAMIREZ ARRASCUE
MALAVER CACHAY CARLOS MICHELL

REPORTE 5

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:552458688

Fecha de entrega
3 feb 2026, 10:18 GMT-5

Fecha de descarga
3 feb 2026, 10:30 GMT-5

Nombre del archivo
MALAVER CACHAY CARLOS MICHELL.docx

Tamaño del archivo
6.5 MB

113 páginas
21.208 palabras
122.761 caracteres



20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 17%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

17%	Fuentes de Internet
6%	Publicaciones
17%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-17	3%
2	Internet	repositorio.uct.edu.pe	3%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	3%
4	Internet	hdl.handle.net	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-21	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-12-21	<1%
7	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-18	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Trujillo on 2025-10-17	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Privada San Juan Bautista on 2025-09-26	<1%
11	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica del Perú on 2026-01-16	<1%

Anexo 9: Reporte de escritura de inteligencia artificial

CATHERINE IVETTE RAMIREZ ARRASCUE
MALAVER CACHAY CARLOS MICHELL

 REPORTE 5

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:552458688

Fecha de entrega

3 feb 2026, 10:18 GMT-5

Fecha de descarga

3 feb 2026, 10:30 GMT-5

Nombre del archivo

MALAVER CACHAY CARLOS MICHELL.docx

Tamaño del archivo

6.5 MB

113 páginas

21.208 palabras

122.761 caracteres



*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

