

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



CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO EL TIGRE SAC TRUJILLO
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR(ES)

Br. Ruiz Acevedo, Yulma Yanila

<https://orcid.org/0009-0002-7716-7944>

Br. Varas Cruz, Diana Carolina

<https://orcid.org/0009-0002-6384-2363>

ASESOR (A)

Mg. Azabache Aguilera, María del Carmen

<https://orcid.org/0009-0007-1317-5087>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, María del Carmen Azabache Aguilera con DNI N° 47422271, como asesora del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO EL TIGRE SAC TRUJILLO”, desarrollado por la egresada Yulma Yanila Ruiz Acevedo con DNI 70747673; y la egresada Diana Carolina Varas Cruz con DNI 70283691 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, 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. María del Carmen Azabache Aguilera
DNI: 47422271

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXEMO MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

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 REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo mi corazón a mi familia, el pilar más fuerte que he tenido en este camino. A mis padres, Ángel Ruiz y Yudith Acevedo, gracias por su amor infinito, su paciencia inquebrantable y su fe constante en mí. Este logro no solo lleva mi nombre, también lleva el de ustedes, porque sin su apoyo, sus enseñanzas y su ejemplo, nada de esto habría sido posible. Con todo mi amor y gratitud, para ustedes.

Yulma Yanila Ruiz Acevedo

Dedico esta tesis, con todo mi cariño y gratitud, a mi familia, por ser mi motor y mi refugio en cada etapa de este camino. A mis padres, por su amor incondicional, sus sacrificios y su constante apoyo; gracias por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mis hermanas y sobrinos, por su compañía, aliento y comprensión en los momentos difíciles. Y a Dios, por darme la fuerza y sabiduría para alcanzar esta meta.

Varas Cruz Diana Carolina

AGRADECIMIENTO

Expresar mi agradecimiento a mi asesora, quien me brindó su valiosa guía y apoyo a lo largo de todo el proceso de desarrollo de esta tesis.

Asimismo, la disposición de la empresa y su equipo de trabajo para llevar a cabo este estudio.

Y, por último, agradecer a los expertos que validaron nuestros instrumentos de investigación. Su conocimiento y retroalimentación fueron esenciales para garantizar la calidad y validez de los datos obtenidos.

Yulma Yanila Ruiz Acevedo

Quisiera comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a mi asesora de tesis, por su guía constante, su paciencia y sus valiosos consejos que iluminaron cada etapa de este proceso.

Extiendo también mi sincero reconocimiento al Sr. Richard Hardy Escalante Vente, gerente de Transporte y Turismo El Tigre SAC, por brindarme su confianza y todas las facilidades necesarias para llevar a cabo esta investigación.

Finalmente, agradezco a todas las personas que me apoyaron desinteresadamente.

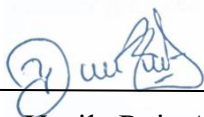
Diana Carolina Varas Cruz

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

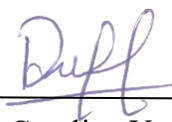
Nosotras, Yulma Yanila Ruiz Acevedo con DNI 70747673 y Diana Carolina Varas Cruz con DNI 70283691, egresadas del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados 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 DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO EL TIGRE SAC TRUJILLO”, el cual consta de un total de 118 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 10 figuras, más un total de 54 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos 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 nuestra entera responsabilidad.

Las autoras



Yulma Yanila Ruiz Acevedo
DNI 70747673



Diana Carolina Varas Cruz
DNI 70283691

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	31
2.1. Enfoque, tipo	31
2.2. Diseño de investigación.....	31
2.3. Población, muestra y muestreo.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	33
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	34
2.6. Aspectos éticos en investigación	34
III. RESULTADOS	35
3.1. Resultados descriptivos.....	35
3.2. Resultados inferenciales.....	45
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	56
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
Tabla 2	36
Tabla 3	37
Tabla 4	38
Tabla 5	39
Tabla 6	40
Tabla 7	41
Tabla 8	42
Tabla 9	43
Tabla 10	44
Tabla 11	45
Tabla 12	46
Tabla 13	47
Tabla 14	48
Tabla 15	49
Tabla 16	50
Tabla 17	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	35
Figura 2.....	36
Figura 3.....	37
Figura 4.....	38
Figura 5.....	39
Figura 6.....	40
Figura 7.....	41
Figura 8.....	42
Figura 9.....	43
Figura 10.....	44

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de Transporte y Turismo El Tigre SAC, ubicada en Trujillo, Perú, durante el año 2024. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-correlacional y de corte transversal. La población estuvo constituida por 290 clientes de la empresa, de los cuales se seleccionó una muestra censal de 290 clientes. Los datos fueron recolectados mediante cuestionarios estructurados en escala Likert, validados por expertos y con altos índices de confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0.911 para calidad del servicio y 0.924 para satisfacción del cliente). El análisis estadístico descriptivo mostró que los clientes percibieron la calidad del servicio y la satisfacción en un nivel regular. En el análisis inferencial, se determinó que existe una relación directa y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $Rho=0.864$ y $Sig.=0.000$ (<0.05). Este hallazgo evidencia que la mejora en los factores de calidad del servicio, como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, impacta significativamente en la satisfacción de los clientes, subrayando la importancia de optimizar estos aspectos para mejorar la experiencia del usuario.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del cliente, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction of the transportation and tourism company El Tigre SAC, located in Trujillo, Peru, during the year 2024. The research was basic, with a quantitative approach, non-experimental-correlational design, and a cross-sectional study. The population consisted of 290 customers of the company, from which a census sample of 290 customers was selected. Data were collected through structured Likert scale questionnaires, validated by expert judgment, and with high reliability indexes (Cronbach's alpha of 0.911 for service quality and 0.924 for customer satisfaction). The descriptive statistical analysis showed that customers perceived the service quality and satisfaction at a regular level. In the inferential analysis, it was determined that there is a direct and high relationship between service quality and customer satisfaction, with a Spearman correlation coefficient of $Rho = 0.864$ and $Sig. = 0.000 (<0.05)$. This finding shows that improvements in service quality factors, such as reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible elements, significantly impact customer satisfaction, highlighting the importance of optimizing these aspects to enhance the user experience.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, responsiveness.

Anexo 10: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO EL TIGRE SAC TRUJILLO

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	20%	9%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uleam.edu.ec Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo