

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA COMPLEJO RECREACIONAL VILLA BARBOZA, DISTRITO
DE LURICOCHA – AYACUCHO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Araujo Cabezas, Gaby

<https://orcid.org/0000-0002-8521-5259>

ASESOR

Mg. Bocanegra García, Miguel Ángel Reynerio

<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y venta

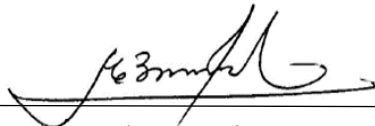
TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Miguel Ángel Reynerio Bocanegra García con DNI N° 16459970, como asesor del trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA COMPLEJO RECREACIONAL VILLA BARBOZA, DISTRITO DE LURICOCHA – AYACUCHO”, desarrollado por la egresada Gaby Araujo Cabezas con DNI N° 74350616 egresada 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. Miguel Angel Reynerio Bocanegra García

DNI: 16459970

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y 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

Con todo mi cariño y amor a mi querida familia, que siempre me dieron su respaldo y sus consejos de forma incondicional, creyendo en mi capacidad a lo largo de mi carrera y motivándome constantemente a alcanzar mis metas..

Gracias Dios por permitirme ser parte de la mejor familia.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme seguir con vida y tener tan buena experiencia universitaria, gracias a mis queridos padres por su respaldo incondicional y seguidamente a cada uno de los maestros y maestras quienes fueron parte de este proceso de formación integral y a mi asesor el Mg. Bocanegra García, Miguel Ángel Reynerio a quien respeto por ser un docente ejemplar. Asimismo, mi agradecimiento especial a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, quien me abrió sus puertas para mi formación profesional. Finalmente, al gerente del complejo recreacional Villa Barboza por permitirme hacer mi investigación en su prestigiosa empresa..

La Autora.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gaby Araujo Cabezas, identificada con DNI 74350616, 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 DEL CLIENTE EN LA EMPRESA COMPLEJO RECREACIONAL VILLA BARBOZA, DISTRITO DE LURICOCHA – AYACUCHO”, el cual consta de un total de 81 páginas, en las que se incluye 12 tablas y 4 figuras, más un total de 37 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.



Gaby Araujo Cabezas
DNI 74350616

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 | 23 |
| 2.1. Enfoque, tipo | 23 |
| 2.2. Diseño de investigación..... | 23 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo..... | 24 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos..... | 25 |
| 2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información..... | 26 |
| 2.6. Aspectos éticos en investigación | 26 |
| III. RESULTADOS | 27 |
| 3.1. Resultados descriptivos | 27 |
| 3.2. Resultados inferenciales | 31 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 35 |
| V. CONCLUSIONES | 39 |
| VI. RECOMENDACIONES | 40 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 41 |
| ANEXOS | 45 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Niveles de calidad de servicio | 27 |
| Tabla 2 Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio | 28 |
| Tabla 3 Niveles de satisfacción del cliente | 29 |
| Tabla 4 Niveles de los elementos de la satisfacción del cliente | 30 |
| Tabla 5 Prueba de normalidad de la calidad de servicio y sus dimensiones | 31 |
| Tabla 6 Prueba de normalidad de satisfacción al cliente y sus elementos | 31 |
| Tabla 7 Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. | 32 |
| Tabla 8 Relación entre la fiabilidad con los elementos de la satisfacción del cliente | 32 |
| Tabla 9 Relación entre la capacidad de respuesta con los elementos de la satisfacción del cliente..... | 33 |
| Tabla 10 Relación entre la seguridad con todos los elementos de la satisfacción del cliente | 33 |
| Tabla 11 Relación entre la empatía con todos los elementos de la satisfacción del cliente. | 34 |
| Tabla 12 Relación entre elementos tangibles con los elementos de la satisfacción del cliente | 34 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Niveles de calidad de servicio..... | 27 |
| Figura 2 Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio..... | 28 |
| Figura 3 Niveles de satisfacción del cliente | 29 |
| Figura 4 Niveles de los elementos de la satisfacción del cliente | 30 |

RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el fin de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa complejo recreacional Villa Barboza, distrito de Luricocha, Ayacucho – 2023. Para lograr demostrar el objetivo, se desarrolló un estudio correlacional con enfoque cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal, en una muestra de 384 clientes de la empresa Villa Barboza, a quienes se aplicaron los cuestionarios para recolectar los datos. La investigación se asienta sobre dos variables, la variable uno, calidad de servicio, aplicando el modelo servperf que tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; la variable dos, satisfacción del cliente, con tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. Los resultados indicaron que la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Villa Barboza fue positiva alta teniendo un Rho de Spearman = 0.818** con un nivel de confianza de 95% y un p-valor = $0.000 < 0.05$. Además, cabe mencionar que, existe un Rho = 0.591** entre capacidad de respuesta y rendimiento percibido, lo cual indica, que el cliente no percibe una atención oportuna y eficiente por parte de los trabajadores. En resumen, se concluye que existe una correspondencia directa, alta media, entre ambas variables, sin embargo, hay deficiencias en la relación entre dimensiones y la variable 2, para el cual, en esta tesis se plantean recomendaciones.

Palabras clave: Calidad, servicio, Satisfacción del cliente, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

"This study was carried out in order to determine the relationship that exists between the quality of service and customer satisfaction in the Villa Barboza recreational complex company, district of Luricocha, Ayacucho - 2023. To demonstrate the objective, it was developed a correlational study with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design, in a sample of 384 clients of the Villa Barboza company, to whom the questionnaires were applied to collect the data. The research is based on two variables, variable one, service quality, applying the servperf model that has five dimensions: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements; variable two, customer satisfaction, with three dimensions: perceived performance, expectations and satisfaction levels. The results indicated that the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the Villa Barboza company was highly positive, having a Spearman's Rho = 0.818** with a confidence level of 95% and a p-value = 0.000 < 0.05. In addition, it is worth mentioning that there is a Rho = 0.591** between responsiveness and perceived performance, which indicates that the client does not perceive timely and efficient attention from the workers. In summary, it is concluded that there is a direct correspondence, high average, between both variables, however, there are deficiencies in the relationship between dimensions and variable 2, for which, in this thesis recommendations are made.

Keywords: Quality, service, Customer satisfaction, responsiveness.

Anexo 9: REPORTE TURNITIN

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA COMPLEJO RECREACIONAL VILLA BARBOZA, DISTRITO DE LURICOCHA – AYACUCHO

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ulasamericas.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo