

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
LA EMPRESA ELECTRÓNICA SAN MIGUEL
SAC, LIMA, 2023”

Tesis optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Mayra Lisbeth Lopez Pardo

Asesor:

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez

<https://orcid.org/0000-0001-6846-0837>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Olga Paola Aguirre Pérez	06807392
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Oscar Santamaría Castillo	02677559
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Rosa Pedroza San Miguel	45807238
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

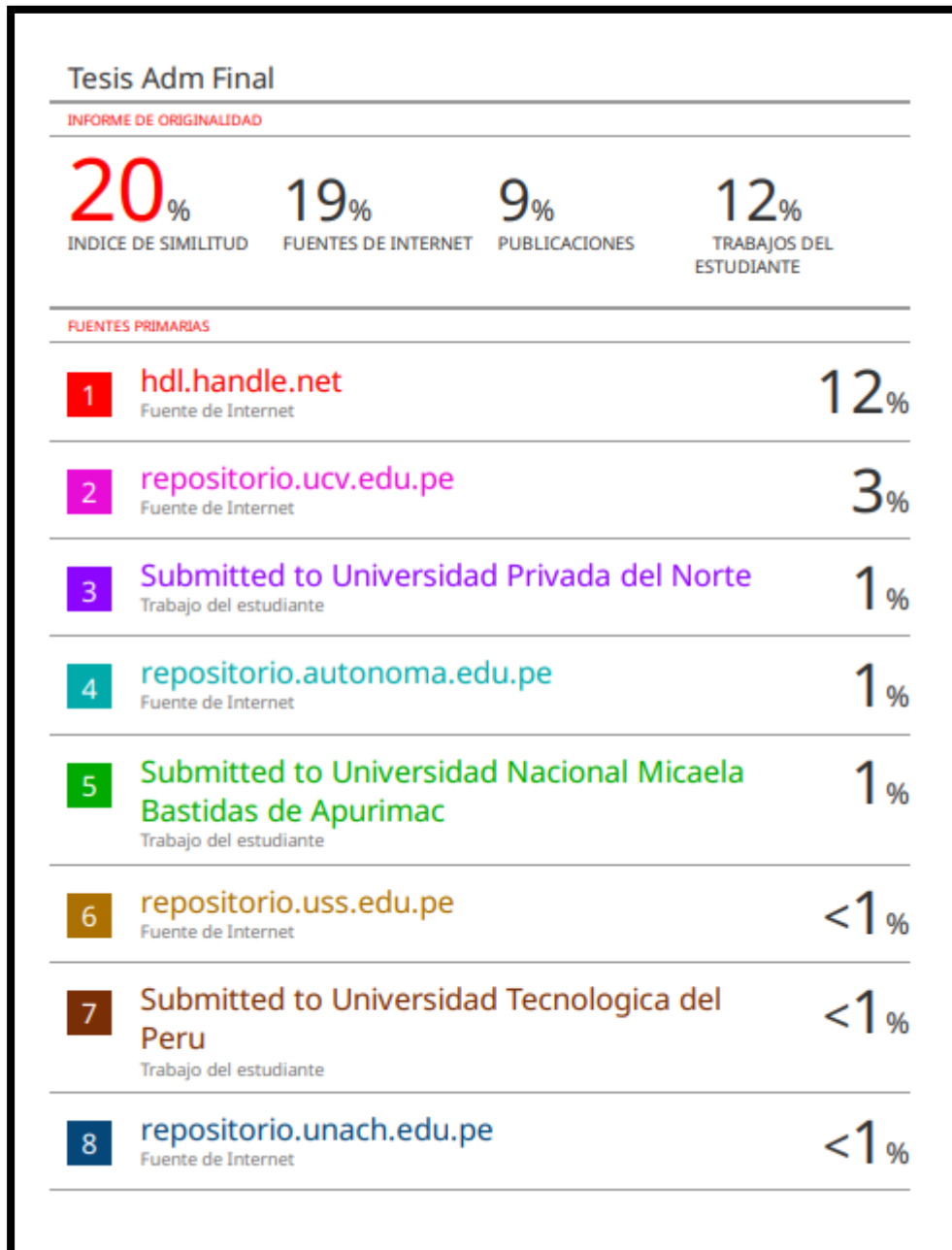


TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Alfa de Cronbach - valores	31
Tabla 2 Fiabilidad de Variable 1	32
Tabla 3 Fiabilidad de Variable 2	32
Tabla 4 Análisis descriptivo variable Calidad de Servicio	34
Tabla 5 Niveles de variable Satisfacción de cliente y dimensiones	35
Tabla 6 Prueba de normalidad	36
Tabla 7 Correlación de hipótesis general	36
Tabla 8 Valor correlación Spearman	37
Tabla 9 Correlación de hipótesis específica 1	38
Tabla 10 Correlación hipótesis específica 2	38
Tabla 11 Correlación hipótesis específica 3	39
Tabla 12 Correlación hipótesis específica 4	39
Tabla 13 Correlación hipótesis específica 5	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Valoración del INEI por sus servicios en redes sociales	12
Figura 2 Nivel de satisfacción de los usuarios del INEI	13

RESUMEN

Presente investigación se desarrolló teniendo el objetivo de verificar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de clientes en la empresa Electrónica San Miguel SAC, Lima, 2023. Para lo cual se tuvo en consideración información obtenida de libros, artículos de revistas confiable, para dar sustentación válida a la investigación. El método ha sido aplicado al considerar la teoría de las variables, el enfoque ha sido cuantitativo, diseño fue no experimental. Muestra sesenta (60) clientes empresa Electrónica San Miguel SAC. Al obtener la data de las encuestas, estas fueron ingresadas en el programa de IBM spssv26 para obtener los resultados descriptivos e inferenciales, con finalidad de obtener el resultado de la prueba no paramétrica que tuvo un valor de significancia menor a 0,05 y los valores del Rho Spearman con coeficiente 0,746 , significa que existe una correlación positiva considerable entre variables planteadas en la investigación, concluyendo que mejor calidad en el servicio brindado en el servicio técnico en la reparación de equipos se incrementa la satisfacción de su clientes.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción de cliente, cumplimiento de solicitudes

ABSTRACT

This investigation was developed with the objective of verifying the relationship between quality of service and customer satisfaction in the company Electrónica San Miguel SAC, Lima, 2023. For which information obtained from books, articles from reliable magazines were taken into consideration, to give valid support for the research. The method has been applied when considering the theory of the variables, the approach has been quantitative, the design was non-experimental. It shows sixty (60) clients of the company Electrónica San Miguel SAC. When obtaining the data from the surveys, they were entered into the IBM spssv26 program to obtain the descriptive and inferential results, in order to obtain the result of the non-parametric test that had a significance value of less than 0.05 and the values of Rho Spearman with a coefficient of 0.746, means that there is a considerable positive correlation between variables raised in the investigation, concluding that better quality in the service provided in the technical service in the repair of equipment increases the satisfaction of its clients..

Keywords: service quality, customer satisfaction, fulfillment of requests.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Apeña, C. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una Distribuidora de Consumo Masivo, distrito de Santa Anita, 2021. Lima: Universidad San Martín de Porres.
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10540/ape%
bl%a_gcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10540/ape%c3%bl%a_gcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ayón, G., Álvarez, A., Zambrano, S., y Vélez, J. (2021). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo. RECIAMUC - Editorial Saberes del Conocimiento, 5(2), 368-381.
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/675/1034>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria.
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de
Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bimboza, J., Cárdenas, L., y Mancheno, M. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 8(35), 1-19.
[https://www.researchgate.net/publication/370114015_Calidad_del_servicio_y_s
atisfaccion_del_cliente_El_caso_del_mantenimiento_vehicular_liviano](https://www.researchgate.net/publication/370114015_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_El_caso_del_mantenimiento_vehicular_liviano)
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Calderón, D., y Quispe, G. (2022). Calidad de servicio e imagen corporativa de una empresa de transporte público individual tacneña durante la COVID-19. Economía & Negocios Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 4(2), 80-100.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1243/1790>
- Colunga, C. (2018). La calidad en el servicio. Madrid: Cultura & Expansión.
<https://docplayer.es/9048062-La-calidad-en-el-servicio.html>
- Del Carpio, G., y Marín, D. (2018). La calidad del servicio y la satisfacción de clientes masculinos, en los servicios de barberías. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625484/DelCarpioJ_G.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Demarquet, M., y Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la Cámara de Comercio de Guayaquil. RES NON VERBA Revista Científica, 12(1), 91-106.

<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/677/418>

Deming Edwards, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid, España: Diaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/>

Duque Oliva, E. J. (15 de Enero de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Gómez, C., Benavides, Y., y Luque, W. (2022). Calidad de servicio y su efecto en la rentabilidad de las empresas de expendio de hidrocarburos. Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno, 3(2), 25-35.

<https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/85>

Gonzales, L., y Huanca, E. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales Elena%20Huanca Tesis Titulo%20Profesional Titulo%20Profesional 2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Güere, C., y Yangali, J. (2023). Calidad de servicio percibido y satisfacción del cliente en Caja Municipal de Sullana . Innova Research Journal, 8(1), 132-152. https://www.researchgate.net/publication/367036507_Calidad_de_servicio_percibido_y_satisfaccion_del_cliente_en_Caja_Municipal_de_Sullana

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación. México: Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INEI. (2021). Encuesta de satisfacción del Usuario 2021. INEI, 1(1), 1-40. <https://www.inei.gob.pe/media/Informe-de-Resultados-de-la-ESU-2021.pdf>

Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018).

Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-18.

<https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>

Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., y Tapia, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Morocho, T., y Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*, 5(1), 22-39. https://www.researchgate.net/publication/346356252_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de_la_empresa_Alpecorp_SA_2018/link/5fbf04b4a6fdc6ccc6699a7b/download

Morocho, T., y Santos, B. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista*, 5(1), 22-39. https://www.researchgate.net/publication/346356252_Calidad_del_servicio_y_satisfaccion_del_cliente_de_la_empresa_Alpecorp_SA_2018

Oyola, S. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, Pucallpa, 2018. Pucallpa: Universidad Alas Peruanas. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6752/Tesis_Calidad_Servicio_Satisfacion_Cliente_Regional_Turismo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Padilla, M., y Naranjo, R. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31521>

Parasuraman, P., Berry, L., y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450. <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFFpbnxkdW5ndHJhbnRyaXxneDo0ZDk3NzZkYjZiOWJhM2M1>

Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J., y Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de*

<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

Ramírez, E., Maguiña, M., y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343.

<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

Rivera, J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy. Lima: Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Romero, P., Gaytán, J., y Vargas, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio y medición de la satisfacción del cliente: experiencia de aplicación desde el modelo Servqual. *Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas*, 71-107.

http://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, S. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.

<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Silva, J., Macías, B., Tello, E., y Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101.

<https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

Thompson, I. (2018). La Satisfacción del cliente. *Revista Academia*, 1-8.

https://www.academia.edu/32459715/La_Satisfacci%C3%B3n_del_Cliente

Torres, J., y Luna, I. (7 de Agosto de 2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y*

<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Tschohl, J. (2018). Servicio al Cliente. Miami: Service Quality Institute.

<http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

Vélez, J. (2020). La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del Cantón Portoviejo. Manabí: Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM".

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2353/1/JOSSENKA%20VELEZ%20VELEZ%20%20PROYECTO%20DE%20TITULACI%C3%93N.pdf>

Vilca, C., Vilca-Tantapoma, M., y Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *Sciendo*, 24(2), 103-108. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3589>

Zárraga, L., Molina, V., y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>