



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN
UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE SISTEMAS DE
CLIMATIZACIÓN DOMÉSTICO E INDUSTRIAL, DISTRITO DE
SURQUILLO (LIMA - PERÚ), 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Amiel Granada Lopez (0000-0001-8531-6247)
Delia Malpartida Meza (0000-0001-9546-864X)

Asesor:
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú
2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 19 de mayo de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1	FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 2	MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN DOMÉSTICO E INDUSTRIAL, DISTRITO DE SURQUILLO (LIMA - PERÚ), 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

**AMIEL GRANADA LÓPEZ
 DELIA MALPARTIDA MEZA**

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESÚS SALAS CANALES

 Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	AMIEL GRANADA LÓPEZ		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	DELIA MALPARTIDA MEZA		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (X)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado

HUGO JESÚS SALAS CANALES
Asesor(a)

FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA
Miembro 1

MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA
Miembro 2

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo a Dios sobre todo las cosas y a nuestros padres por todo su apoyo constante e incondicional, así mismo a nuestros familiares y amigos cercanos quienes nos alentaron a culminar nuestras metas.

Agradecimientos

Nuestro sincero agradecimiento al asesor Mg. Hugo Jesús Salas Canales por su apoyo con la asesoría en este estudio, también a todos los participantes quienes aportaron ya sea de manera directa e indirecta haciendo posible la culminación de este trabajo.

Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú),

2021

Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Peru), 2021

Delia Malpartida-Meza (ORCID: 0000-0001-9546-864X)

Amiel Granada-Lopez (ORCID: 0000-0001-8531-6247)

Hugo Jesús Salas-Canales (ORCID: 0000-0003-2754-9514)

RESUMEN

Durante los últimos tiempos, la comprensión y estudio de las necesidades de los clientes y cómo las empresas pueden destinar esfuerzos para satisfacerlos de la mejor manera, se ha convertido en un tema de preocupación, puesto que se trata de factores clave para el éxito de todo negocio. Por dicha razón, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización que está ubicada en el distrito de Surquillo (Lima-Perú), la cual se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transeccional correlacional-causal. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario estructurado tipo Likert, cuyos ítems cumplieron con las propiedades psicométricas de validez (por juicio de expertos) y confiabilidad (por medio del coeficiente omega de McDonald); además, fue aplicado a 100 clientes que

realizaron compras durante el período 2021. Luego del procesamiento de los datos, ejecutado con el software de código abierto JASP versión 0.16.1, se concluyó la existencia de una correlación fuerte y significativa de 0.822 entre las variables de la investigación.

Palabras claves: calidad de servicio, satisfacción del cliente, valor percibido, experiencia del cliente, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

During recent times, the understanding and study of the customer needs and how companies can allocate efforts to satisfy them in the best way, has become a matter of concern, since these are key factors for success of any business. For this reason, the general purpose of the research was to determine the relationship between the service quality and customer satisfaction in a company that sells air conditioning systems that is located in Surquillo district (Lima-Peru), which was developed under the quantitative approach, with a non-experimental correlational-causal cross-sectional design. For the collection of information, a structured Likert questionnaire was used, whose items complied with the psychometric properties of validity (by expert judgment) and reliability (through the McDonald's omega coefficient); in addition, it was applied to 100 customers who made purchases in 2021. After the processing of the data, executed with the open source software JASP version 0.16.1, the existence of a strong and significant correlation of 0.822 between the variables of the research was concluded.

Keywords: service quality, customer satisfaction, perceived value, customer experience, responsiveness.