



**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	<b>ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA</b>
Miembro 1	<b>FÉLIX JOSÉ COLINA YSEA</b>
Miembro 2	<b>MARÍA CLAUDIA ESPÍRITU MALLAUPOMA</b>

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:	<b>AMIEL GRANADA LÓPEZ</b>		
Nota (en letras):	<b>Quince</b>		
Aprobado ( X )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	<b>DELIA MALPARTIDA MEZA</b>		
Nota (en letras):	<b>Dieciséis</b>		
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.

## INTRODUCCIÓN

La globalización trajo consigo una serie de cambios en la manera de administrar los negocios; con la finalidad de lograr el éxito, muchas empresas a nivel mundial integraron los estilos de la filosofía japonesa, donde se hace mayor hincapié en brindar una alta calidad de servicio. Debido al crecimiento acelerado de las ciudades, los negocios se ven afectados por diversas normas que son establecidas por los gobiernos, por esta razón se ven obligadas a dar un buen servicio por medio de estrategias que se adhieran a las normas establecidas y lograr la satisfacción del cliente que cada vez es más exigente e informado.

Las empresas del siglo XXI están enfocadas en diferenciarse por el servicio de calidad que brinden, por ello capacitan a sus colaboradores de manera constante en el ámbito de la cultura de atención para así lograr la satisfacción del cliente; asimismo, dentro de este contexto de competitividad constituye la clave para alcanzar una alta participación en el mercado y ser sostenible (Bellido, 2018).

En consecuencia, el Perú no está ajeno a dichos cambios en el sector empresarial, puesto que su capital Lima mantiene un crecimiento poblacional elevado, lo que si bien es cierto contribuye favorablemente a la rentabilidad de ciertos negocios, pero dicho éxito se ve afectado por las normas establecidas por los organismos públicos. Dicha situación muchas veces repercute en la satisfacción del cliente, por ende, en los objetivos fijados por los negocios. Por ello, es importante conocer la satisfacción del cliente, puesto que, en el distrito de Surquillo (perteneciente al ámbito de Lima Metropolitana) está ubicada la empresa objeto de estudio desde hace 3 años, la cual se dedica a la comercialización de sistemas de climatización doméstica e industrial, siendo

dicha zona un lugar céntrico en la que se encuentran varias empresas posicionadas dentro del mismo rubro y que muchos de los clientes tienen conocimiento que pueden conseguir todos los equipos, materiales y herramientas para el desarrollo de sus proyectos del sistema de HVAC (heating, ventilation and air conditioning), lo cual favorece a la empresa; sin embargo, la falta de accesibilidad para que los clientes puedan estacionar sus vehículos (al ser una zona restringida por el tránsito) muchas veces les ocasiona perjuicios económicos y sobre todo una pérdida de tiempo cuando se estacionan en un lugar no permitido y su vehículo es llevado al depósito municipal. Asimismo, el hecho de competir con otras empresas que ya tienen muchos años dentro del mercado ha incidido en sus niveles de rentabilidad; otra problemática radica en que muchos clientes solicitan que sus pedidos sean entregados en sus propios almacenes u obras de construcción, pero lamentablemente dicha organización no cuenta con unidades que brinden permanentemente el servicio de entrega. Lo anteriormente expuesto refleja hechos vinculados a la calidad del servicio que han generado algún tipo de impacto en la satisfacción del cliente.

A nivel internacional, en el estudio realizado por López (2018), demostró que la calidad del servicio repercute directamente en la satisfacción del cliente, por ende contar con un personal capacitado y brindar una atención personalizada genera ventaja competitiva; del mismo Rivera (2019) resaltó la importancia de contar con personal capacitado y una buena comunicación en cada área de la empresa, en caso de no cumplir con lo pactado por el personal o no canalizar la respuesta adecuada generará la insatisfacción del cliente, así mismo Silva-Treviño et al. (2021) concluyeron que la calidad del servicio en la organización viene a ser una herramienta para generar rentabilidad y sobre todo sostenibilidad.

A nivel nacional, el aspecto de los elementos tangibles son los que influyen en la satisfacción del cliente indicó Damiani (2019), también de acuerdo con Gonzales y Huanca (2020) y Troncos et al. (2020) concluyeron que los clientes miden la calidad de servicio de acuerdo con el nivel de atractividad del ambiente, si el personal que atiende es fiable, demuestra confianza, son empáticos frente a sus necesidades, dichos aspectos juegan un punto muy importante en cuanto a su expectativa de satisfacción.

Frente a todo lo anteriormente planteado, la investigación tuvo como propósito general: determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa objeto de estudio. Para realizar un óptimo análisis, la variable 1 (calidad de servicio) fue desglosada en tres dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles; mientras que la variable 2 (satisfacción del cliente) fue subdividida en tres dimensiones: valor percibido, experiencia del cliente y atención al cliente. Como objetivos específicos, se pretendió evaluar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2.

La ejecución de esta investigación es teóricamente sólida (pues pretende contribuir al conocimiento científico en las Ciencias Empresariales), práctica (se busca que sea de utilidad a otras empresas del mismo campo, para que puedan implementar nuevas estrategias que les permitan lograr sus objetivos y metas); además, se proyecta que sea relevante para los académicos (ya que servirá como base para futuras investigaciones) y de uso metodológico (ya que el instrumento fue diseñado bajo la escala de Likert y sometido a las evaluaciones psicométricas de validez y confiabilidad, para garantizar los resultados obtenidos).

### ***Calidad de servicio***

Según Rogel y Cejas (2018), la calidad del servicio es un factor de gestión que determina la elección del consumidor y la inversión que está dispuesto a realizar para disfrutar de los beneficios que puede elegir, por eso es uno de los factores más importantes en las organizaciones encargadas de prestar servicios a sus clientes. Rivera-Arroyo et al. (2021) añaden que la calidad de servicio es un tema ampliamente abordado por académicos dentro de las Ciencias Administrativas, Económicas, Pedagógicas y Marketing; no obstante, a pesar de existir una vasta literatura sobre este constructo, todavía no existe un consenso absoluto sobre cómo medir la calidad del servicio ante la aparición de nuevos productos, servicios y tecnologías, especialmente en las industrias emergentes.

De acuerdo con Gutiérrez y Díaz (2019) la calidad del servicio se vincula directamente con la superioridad del servicio que las empresas brindan y son los clientes quienes evalúan la prestación percibida; asimismo, Arrestegui (2020) indicó que la finalidad de brindar un buen servicio es crear una imagen positiva de la empresa, ello implica cumplir con el servicio ofertado (Vigo, 2021), el personal debe mostrar claridad y rapidez en la atención (Ugarte, 2021) también las instalaciones físicas tienen que ser atractivas, contar con un buen equipamiento, sobre todo la apariencia del personal debe transmitir seguridad al cliente (Parasuraman et al., 1988).

Desde el punto de vista de R. Treviño y E. Treviño (2021), la calidad del servicio es un elemento para ganar y mejorar la satisfacción del cliente; es decir, al renovar el servicio de acuerdo con las necesidades del cliente, se eleva su percepción positiva, lo que genera la retención de clientes y la obtención de mejores márgenes de ganancia.

### ***Satisfacción del cliente***

Tal como expresan Badea et al. (2021), muchos investigadores han manifestado bastante interés en la búsqueda de aquellos factores que inciden en la satisfacción de los clientes y; además, al no haber un consenso, han desarrollado diversos modelos para abordar la satisfacción desde diversas perspectivas. Por su parte, Çelikkol y Bakir (2022) califican a la satisfacción del cliente como uno de los pilares más importantes para el desempeño de las organizaciones en el presente siglo.

Según Tarodo (2015) y Sebai (2021) la satisfacción es aquella evaluación que realiza el cliente frente al servicio que recibió con el cumplimiento de sus expectativas y necesidades, y que se caracteriza por ser altamente subjetiva y modificable en el tiempo; además, a juicio de Sogbossi e Imorou (2019), la satisfacción es un sentimiento que prosigue al consumo (dado que dicha experiencia le permitirá confirmar sus expectativas).

La evaluación de la satisfacción del cliente está condicionada al precio, la calidad y que tan útil le resulta (Zeithaml, 1988); asimismo, Goodman (2014) y Packard y Berger (2021) indicaron que brindar buena atención genera una experiencia positiva al cliente y que ha sido motivo de preocupación para las organizaciones durante las últimas décadas, por ello Brown (1992) mencionó que el personal de la empresa debe ser capacitado y motivado con la finalidad de lograr una relación duradera y armoniosa con el cliente; ya que un resultado positivo de este aspecto ayuda a generar ventaja competitiva frente a la competencia de acuerdo con Fernández-Cueto (2020). A modo de complemento, se puede afirmar que por dicha razón, desde la década del '70 ha surgido el endomarketing como un intento de adaptar el marketing transaccional a la gestión del capital humano; buscando aumentar la productividad y el compromiso del

talento; además, se destaca el papel de la comunicación interna como un factor importante en la toma de decisiones y creación de marca interna, que permite a los colaboradores identificarse mejor con la organización (Dechawatanapaisal, 2018; Salas-Canales, 2021).

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Con respecto al marco metodológico de la investigación y tomando como referencia a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se ha considerado lo siguiente:

- *Enfoque:* cuantitativo, porque se ha trabajado con datos numéricos, haciéndose uso de la estadística descriptiva e inferencial.
- *Alcance:* correlacional, porque se pretendió medir el grado de asociación entre la calidad de servicio (variable 1) y la satisfacción del cliente (variable 2).
- *Diseño:* no experimental (no se han manipulado las variables), transeccional (la recolección de datos se ha dado en un solo momento) y correlacional-causal (porque se ha buscado medir la relación entre las variables de la investigación).

Los participantes de la investigación fueron 100 clientes, quienes realizaron compras durante el período 2021 y fueron extraídos de la base de datos de la empresa objeto de estudio; es válido recalcar que para la presente investigación la muestra estuvo representada por el total de la población (censo), avalado por los planteamientos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario estructurado, el mismo que fue diseñado mediante la escala de Likert, con las siguientes opciones de valoración: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y totalmente en desacuerdo (1).

Con respecto al análisis psicométrico del instrumento, la validación se ejecutó por medio del juicio de expertos, quienes fueron tres docentes (con amplia experiencia en el tema) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur, los cuales calificaron que el instrumento era adecuado para su aplicación. Sobre la confiabilidad, se ha evitado utilizar el tradicional coeficiente alfa de Cronbach (debido a errores que se han detectado en su fórmula matemática durante los últimos años); y en su lugar, se ha calculado el coeficiente omega de McDonald, ya que según Ventura-León y Caycho-Rodríguez (2017), este coeficiente tiene un mayor grado de estabilidad porque no depende del tamaño de muestra ni de la cantidad de ítems. A continuación, en la tabla 1 se presentan los coeficientes de confiabilidad obtenidos, los cuales han sido óptimos para los ítems ligados a cada una de las variables de la investigación:

**Tabla 1**

*Análisis de confiabilidad de los ítems del cuestionario*

<b>Variables</b>	<b>Ítems</b>	<b>Omega de McDonald (<math>\omega</math>)</b>
Calidad de servicio	13	0.980
Satisfacción del cliente	9	0.964

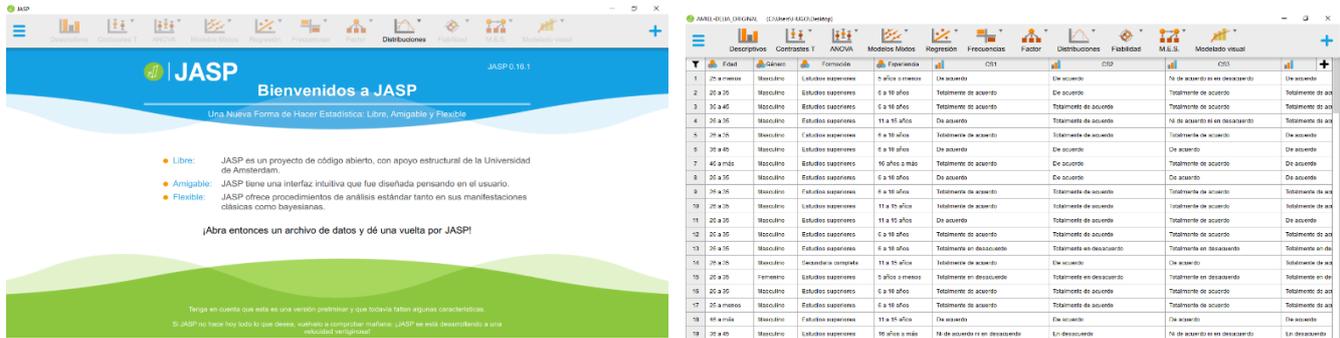
*Nota.* El cálculo fue realizado con el software JASP versión 0.16.1 (JASP Team, 2022).

Cabe resaltar que para el procesamiento de la data recolectada se ha empleado la estadística descriptiva e inferencial. Con respecto a esta última, en primera instancia se desarrolló la prueba de normalidad para determinar la técnica estadística más adecuada para la contrastación de hipótesis. Debido a ello, la base de datos fue creada usando Microsoft Excel 2019 y el análisis estadístico se realizó con el programa de código abierto JASP versión 0.16.1 (JASP Team, 2022). Dado que se trata de un programa

relativamente novedoso, en la siguiente figura 1 se presenta su interfaz principal y la base de datos en dicho aplicativo:

Figura 1

Interfaz principal y base de datos en JASP versión 0.16.1



## RESULTADOS

### Resultados descriptivos

- **Edad:** El 54% de los encuestados se encontró en un rango de edad de 26 a 35 años; mientras que el 26% tenía entre 36 a 45 años.
- **Género:** El 88% de participantes fue de género masculino y el restante fue femenino.
- **Nivel de formación:** El 92% de los encuestados manifestó contar con estudios superiores; además, el 7% manifestó haber llegado solamente a secundaria completa.
- **Años de experiencia laboral:** Del total de encuestados, el 48% indicó tener una experiencia de 6 a 10 años; mientras que el 27% de entre 11 a 15 años.

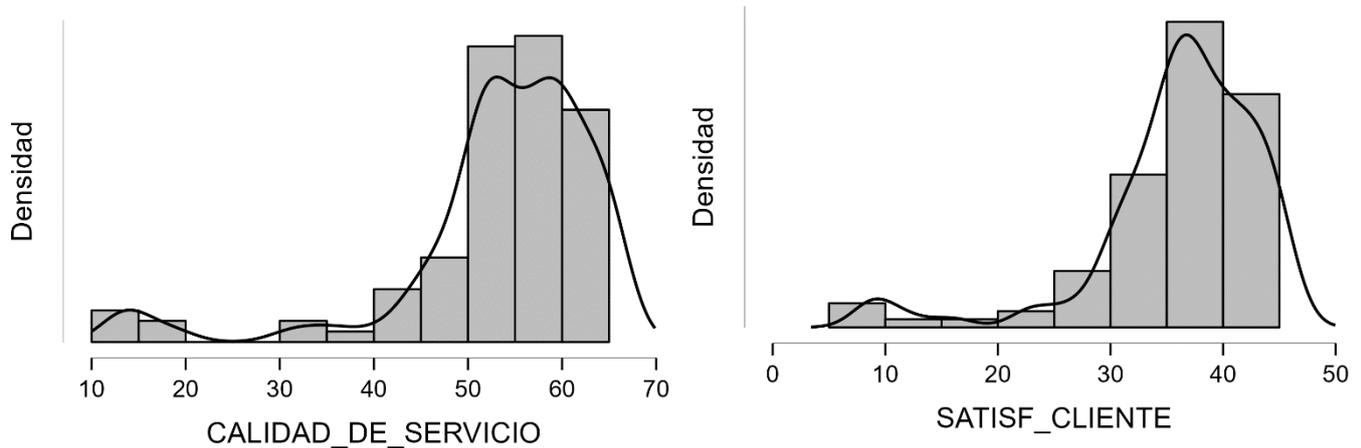
### Resultados inferenciales

Dado que se trabajó con una muestra censal de 100 participantes, se decidió utilizar la prueba de Kolmogórov-Smirnov para cada variable de la investigación. Para una mejor comprensión, en la siguiente figura 2 se expone la representación gráfica de

la normalidad, a través de la cual se evidencia que los datos recolectados no corresponden a una distribución normal.

**Figura 2**

*Distribución no normal de las variables de estudio*



Después de lo anteriormente presentado, queda claro que los datos no son normales, por lo que se deben utilizar pruebas no paramétricas para contrastar las hipótesis. La técnica elegida fue el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ) porque permitió conocer el nivel de asociación entre variables. Además, esta idea es reforzada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes argumentan que la escala de Likert es una medida ordinal y sugieren el uso de pruebas no paramétricas. Para comprender los coeficientes de asociación obtenidos, se trabajó con la escala propuesta por Schober et al. (2018), la misma que posibilitó la calificación de la correlación según cinco categorías: insignificante, débil, moderado, fuerte y muy fuerte.

## Contraste de hipótesis

En la siguiente tabla 2, se exponen las hipótesis planteadas para el estudio:

### Tabla 2

#### *Hipótesis de la investigación*

---

#### **Hipótesis general:**

Existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021.

---

#### **Hipótesis específicas:**

1. Existe una relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021.
  2. Existe una relación positiva entre la capacidad de respuesta y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021.
  3. Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021.
- 

De acuerdo con lo indicado previamente, para la prueba de hipótesis se ha trabajado con la Rho de Spearman, a través de la cual se han hallado los diferentes coeficientes positivos que sustentan cada una de las hipótesis de esta investigación (véase tabla 3).

**Tabla 3**
*Contraste de hipótesis de la investigación*

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
<b>Hipótesis general</b>	Calidad de servicio	Satisfacción del cliente	0.822	0.000	Correlación fuerte
	Dimensiones	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
	Fiabilidad		0.764	0.000	Correlación fuerte
<b>Hipótesis específicas</b>	Capacidad de respuesta	Satisfacción del cliente	0.768	0.000	Correlación fuerte
	Elementos tangibles		0.808	0.000	Correlación fuerte

*Nota.* Los coeficientes de correlación que se obtuvieron fueron interpretados con base en la escala desarrollada por Schober et al. (2018).

Tras la obtención de un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia  $p < 0.05$ ; se evidenció que existe una correlación fuerte y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del cliente; asimismo, en cuanto a las dimensiones de la variable 1 y la variable 2 se constató la existencia de correlaciones calificadas como fuertes.

## DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, para el cual se tomó un diseño no experimental de enfoque cuantitativo; luego del análisis de la información obtenida arrojó que sí existe una relación directa y significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0.822 y un nivel de significancia ( $p < 0.05$ ). Asimismo, a nivel internacional se pudo constatar en una investigación realizada por Lopez (2018), la existencia de una asociación entre dichas variables, en el cual añadió que había una insatisfacción debido a que los trabajadores no estaban capacitados para brindar el servicio.

De igual manera, Rivera (2019) en su estudio recaló la existencia de una relación estrecha puesto que la percepción de los clientes en relación con la calidad de servicio ofertado era inferior frente a la expectativa que tenían, por tanto, lo ideal para perfeccionar la atención del cliente era mejorar los procesos de atención en todos los niveles de la organización para una excelente experiencia del cliente. Por su parte Silva-Treviño et al. (2021) indicaron que había una significancia alta y una correlación fuerte entre los aspectos tangibles y la satisfacción del cliente, recalando de esta manera que si la atención es buena y el lugar es agradable o atractivo puede ser una ventaja competitiva para la organización y también se ven reflejados dichos aspectos en los datos obtenidos del estudio, por tanto, se concluyó que los clientes toman en cuenta tanto la atención, así como, el lugar en donde se ofrece el servicio.

Por otra parte, a nivel nacional, los resultados recabados por Troncos et al. (2020) les permitieron concluir, que sí existía una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Asimismo, González y Huanca (2020) mencionaron

en su estudio que existía una correlación positiva pero moderada debido a que los clientes no percibieron un buen trato. Por ende, es importante tener en cuenta todos los procesos que realiza la empresa ya que cada una de ellas influye en la satisfacción del cliente.

## CONCLUSIONES

1) Se llegó a determinar la existencia de una correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa objeto de estudio, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.822 (correlación fuerte); lo cual significa que mientras se brinde una buena atención habrá más clientes satisfechos y se logrará mantener una relación a largo plazo.

2) Se pudo evidenciar la existencia de una fuerte correlación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del cliente en la empresa, dado que su coeficiente de correlación fue de 0.764, demostrando que si la empresa cumple con lo pactado logrará la satisfacción de los clientes.

3) Se verificó una correlación fuerte y positiva entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente, la cual tuvo como respaldo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.768; lo cual permite aseverar que una rápida atención y la buena disposición de atención del personal repercute en qué tan satisfecho pueda estar el cliente.

4) Se logró establecer que existe una correlación fuerte entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del cliente en la empresa objeto de estudio, sustentado con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.808; gracias al cual se puede inferir que el aspecto físico de la empresa (que comprende los equipos tecnológicos, limpieza y ubicación) contribuyen a la satisfacción del cliente.

## RECOMENDACIONES

En relación a la investigación realizada se recomienda lo siguiente:

- A la empresa comercializadora a realizar una investigación cualitativa para que pueda conocer el sentir de los clientes con base en las mismas variables estudiadas, pero con un mayor grado de profundidad, y sobre los resultados que obtengan realizar estrategias de mejora ya sea en los procesos de atención, posventa; a su vez, realizar capacitaciones constantes donde la finalidad primordial sea que los colaboradores lleguen a desarrollar un mayor grado de identificación con la empresa. De la misma forma, todas las acciones que se lleven a cabo con el fin de lograr la satisfacción del cliente se deben realizar bajo un estricto control y seguimiento de las mismas.
- A los futuros investigadores a realizar trabajos investigativos con enfoque cualitativo o mixto para que puedan tener un mayor consenso y análisis en relación a las variables estudiadas, permitiendo enriquecer la literatura científica dentro de las Ciencias Empresariales.
- A los docentes a incitar a que los alumnos realicen prácticas de casos reales en relación a las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente en sus centros de trabajo, el cual ayudará a reforzar sus conocimientos que van adquiriendo en el centro de estudio.
- Del mismo modo, a los futuros empresarios para que sean conscientes acerca de la relevancia de estudiar todos aquellos aspectos que inciden en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, puesto que constituyen factores claves para el éxito de un emprendimiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrestegui, J. V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui\\_giv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_giv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Badea, L., Moraru, A.-D., Ilie, C., Duhnea, C. y Panait, I. (2021). Customer Satisfaction with Banking Services. Simulating the Influence of Customer Satisfaction Determinants Using Artificial Neural Network Algorithms. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 55(4), 101-115. <https://doi.org/10.24818/18423264//55.4.21.07>
- Bellido, R. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Etcobell S.A.C. Villa El Salvador - 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/669/BELLIDO%20MORENO%2c%20RONY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Díaz de Santos.
- Çelikkol, Ş. y Bakir, A. (2022). Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Ve Müşteri Memnuniyetinin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisi: Bir Vakıf Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencileri Üzerinde Uygulama. *Dogus University Journal*, 23(1), 127-148.
- Damiani, J. L. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa El Tumi Perú S.R.L. en el año 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1836>

- Dechawatanapaisal, D. (2018). Employee retention: the effects of internal branding and brand attitudes in sales organizations. *Personnel Review*, 47(3), 675-693. <https://doi.org/10.1108/PR-06-2017-0193>.
- Fernández-Cueto, V. (2020). *El rol del directivo de experiencia de cliente*. Especial Directivos, 104-107.
- Gonzales, L. M., y Huanca, E. D. (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* [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional de la 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_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goodman, J. A. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Pluma Digital Ediciones.
- Gutiérrez, S. M. y Díaz, C. H. (2019). La calidad de servicio de las entidades bancarias como fundamento de la competitividad empresarial. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (108-130). <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/427/607>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- JASP Team (2022). JASP (Versión 0.16.1) [software de computación]. <https://jasp-stats.org/>
- López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de

- Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Packard, G. y Berger, J. (2021). How Concrete Language Shapes Customer Satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 47(5), 787-806. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucaa038>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rivera-Arroyo, J. K., Araya-Castillo, L., Ganga-Contreras, F., Torres, J. P. y Sánchez, F. (2021). Análisis bibliométrico de la investigación en calidad de servicio. *Interciencia*, 46(11), 404-415.
- Rogel, J. L. y Cejas, M. (2018). La calidad de servicio y desarrollo sostenible del turismo en Santa Cruz-Galápagos. *Negotium*, 14(40), 77-86.
- Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>.
- Sebai, J. (2021). De L'expérience À La Satisfaction Patients: Force D'amélioration en France. *Vie et Sciences de l'Entreprise*, 211, 137-159. <https://doi.org/10.3917/vse.211.0137>

- Schober, P., Boer, C. y Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768.  
<https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Lea, E. y Delgado-Rivas, J. G. (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. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sogbossi, B. e Imorou, A. K. (2019). Déterminants de la satisfaction des clients des entreprises de téléphonie mobile en Afrique. *Revue Management et Avenir*, 109, 147-166. <https://doi.org/10.3917/mav.109.0147>
- Tarodo, C. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. RA-MA editorial.
- Treviño, R. y Treviño, E. (2021). Análisis entre imagen de la tienda y satisfacción del cliente en tiendas minoristas transnacionales en el sector autoservicio. *Estudios Gerenciales*, 37(161), 556–565.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.161.4293>
- Troncos, I. M., Maldonado, O. E., y Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte Cruz Del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ugarte, W. D. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis UNMSM.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugar  
te\\_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16677/Ugar%20te_cw.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Ventura-León, J. y Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.

Vigo, J. M. (2021). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17762>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>