



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente  
en la empresa Labmec energía XXI, distrito de San Juan de  
Lurigancho (Lima-Perú), 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:  
Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Víctor Bujaico Santos (0000-0003-1688-9193)

Asesora:

Carmen Rosa Zenozain Cordero de Murillo (0000-0001-6079-2319)

Lima - Perú

2022

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 15 de junio de 2023 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	<b>FELIX JOSE COLINA YSEA</b>
Miembro 1	<b>OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO</b>
Miembro 2	<b>ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA</b>

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA LABMEC ENERGÍA XXI, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022”**

Presentado por el(la) bachiller.

**VÍCTOR BUJAICO SANTOS**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO**

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>VÍCTOR BUJAICO SANTOS</b>		
Nota (en letras):	<b>QUINCE</b>		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( X )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

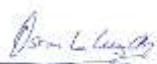
Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



FELIX JOSE COLINA YSEA  
**Presidente(a) del Jurado**



CARMEN ROSA ZENOZAIN CORDERO  
**Asesor(a)**



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO  
**Miembro 1**



ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA  
**Miembro 2**

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 23 de junio del 2023

Señor,  
Carlos Zavalaga Reyes

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación  
Universidad Científica del Sur  
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Víctor Bujaico Santos; egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Carmen Rosa Zenozain Cordero, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN LABORATORIO DE METROLOGÍA DE ENERGÍA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO (LIMA-PERÚ), 2022" sustentado para obtener el título/grado de Licenciado en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista  
DNI: 42835158



Firma del asesor de tesis  
DNI: 09536732

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa Labmec energía XXI, distrito de San Juan de Lurigancho (Lima-Perú), 2022

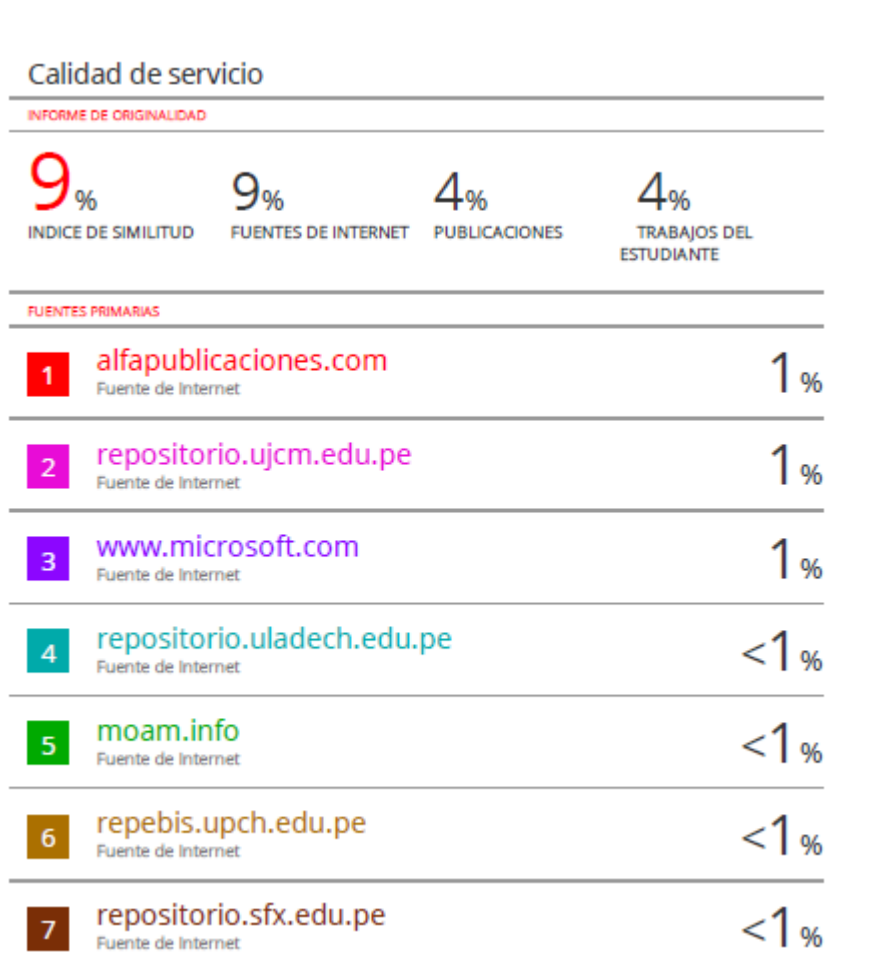
**Autores.** Víctor Bujaico Santos.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 2123258773).

**Resultado de la evaluación.** 9%

**Revisado por.** Dr. Helbert Rubén Borja García; Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



**Calidad de servicio y satisfacción del cliente en un laboratorio  
de Metrología de Energía del distrito de San Juan de  
Lurigancho (Lima-Perú), 2022**

**Quality of service and customer satisfaction in an Energy  
Metrology laboratory in the district of San Juan de  
Lurigancho (Lima-Peru), 2022.**

Bujaico Santos, Victor

<https://orcid.org/0000-0003-1688-9193>

Universidad Científica del Sur, Lima – Perú

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

<https://orcid.org/0000-0001-6079-2319>

Universidad Científica del Sur, Lima – Perú

**Artículo de Investigación**

**Recibido:**

**Aceptado:**

# Calidad de servicio y satisfacción del cliente en un laboratorio de metrología de energía del distrito de San Juan de Lurigancho (Lima-Perú), 2022

Victor Bujaico Santos<sup>1</sup>, Carmen Rosa Zenozain Cordero<sup>2</sup>

## RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo determinar la correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en un laboratorio de metrología de energía ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho (Lima-Perú), periodo 2022, debido a que los clientes presentan malestares con la prestación esperando una atención rápida, efectiva y de calidad del servicio de empresas de laboratorios de metrología eléctrica. En la investigación la empresa que brinda servicio de calibración Labmec Energía XXI, es consciente de la importancia de la calidad del servicio, por lo que al igual que otras empresas hoy en día buscan la mejora en cuanto al nivel de calidad de servicio hacia sus clientes. La metodología utilizada fue bajo el enfoque cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental: corte transversal y alcance correlacional. La población, estuvo integrada por 50 clientes corporativos del rubro de electricidad y electrónica. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 36 interrogantes, debidamente validado por opinión de expertos y con una confiabilidad de 0.969 sobre la variable calidad de servicio y 0.921 sobre la variable satisfacción del cliente, siendo corroborado mediante el alfa de Cronbach lo que señala un alto nivel de confianza. Los resultados demostraron que existe correlación positiva y moderada ( $r=0.663$ ) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

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

---

<sup>1</sup>Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

<sup>2</sup>Docente Investigador, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

## ABSTRACT

The objective of this article is to determine the correlation between the quality of service and customer satisfaction in an energy metrology laboratory located in the district of San Juan de Lurigancho (Lima-Peru), period 2022, due to the fact that customers present discomfort with the provision waiting for fast, effective, and quality service from electrical metrology laboratory companies. In the investigation, the company that provides calibration service Labmec Energía XXI, is aware of the importance of service quality, which is why, like other companies today, they seek to improve the level of service quality for their customers. The methodology used was under the quantitative approach. The research design was non-experimental: cross-sectional and correlational scope. The population consisted of 50 corporate customers in the electricity and electronics industry. The technique used was the survey and the instrument was a questionnaire of 36 questions, duly validated by expert opinion and with a reliability of 0.969 on the quality of service variable and 0.921 on the customer satisfaction variable, being corroborated by Cronbach's alpha, which indicates a high level of confidence.

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, reliability, answer's capacity, empathy.

---

<sup>1</sup>Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú

<sup>2</sup>Docente Investigador, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Científica del Sur, Lima, Perú