



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO  
DE LORETO DISTRIBUCIONES SAC IQUITOS DICIEMBRE 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**YELSENT ANYEL MARINA REYES FLORES  
MAKEDA SADITH VILLACORTA GOMEZ**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2022**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°004-CCGyT-FACEN-UNAP-2022**

En la ciudad de Iquitos, a los 08 días del mes de **enero** del año 2022, a horas: **07:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LORETO DISTRIBUCIONES SAC IQUITOS DICIEMBRE 2020**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°0017-2022-FACEN-UNAP** presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas **YELSENT ANYEL MARINA REYES FLORES** y **MAKEDA SADITH VILLACORTA GOMEZ**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic.Adm. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.	(Presidente)
Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.	(Miembro)
Lic.Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA ( 15 )**.

Estando las Bachilleres aptas para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **07:00 p.m.** del **08 de enero** del 2022, se dio por concluido el acto académico.

Lic.Adm. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.  
Presidente

Lic.Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.  
Miembro

Lic.Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.  
Miembro


Lic.Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*


Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264




**JURADOS y ASESOR**



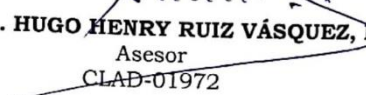
**Lic. Adm. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.**  
Miembro  
CLAD-10865



**Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.**  
Miembro  
CLAD-23774



**Lic. Adm. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mg.**  
Miembro  
CLAD-09265



**LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**  
Asesor  
CLAD-01972

## **DEDICATORIA**

A Dios, ser maravilloso que cuida de mí y de mi familia.

A mis padres Anderson y Jenny, a mi abuelita Bertha, a mis hermanos Flavio y Celeste quienes contantemente me apoyaron y me motivaron para progresar, ellos fueron mi motor para lograr este maravilloso logro que hoy se está cumpliendo.

A mis docentes que estuvieron en los momentos más importantes de mi vida profesional para ser administradora.

### **YELSEN REYES FLORES**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi mamita, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que estoy deseando ser. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, e la mejor madre.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

### **MAKEDA VILLACORTA GOMEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

De manera muy especial expreso mi profundo agradecimiento, en primer lugar, a Dios, quien me guía día a día por lograr mis objetivos.

A los Jurados y Asesor de tesis, no solo por las sugerencias, orientaciones y aclaraciones brindadas, si no por trato cortés con que siempre atentamente atienden y porque continuamente comparten palabras sabias de apoyo con lo que se puede sobrellevar los problemas u obstáculos que se presentan durante el proceso de investigación.

Mi adorada familia, por confiar en mí, apoyarme constantemente e incondicionalmente en todas mis decisiones.

**YELSEN REYES FLORES**

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mi madre por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a los todos docentes que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

**MAKEDA VILLACORTA GOMEZ**

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Bases teóricas.....	5
1.3 Definición de términos básicos.....	7
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>10</b>
2.1 Formulación de la hipótesis .....	10
2.2 Variable y su operacionalización.....	11
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>12</b>
3.1 Diseño Metodológico.....	12
3.2 Diseño muestral .....	12
3.3 Procedimientos de recolección de los datos .....	12
3.4 Procesamiento y análisis de datos.....	13
3.5 Aspectos éticos .....	14
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de Consistencia	
2. Satisfacción del cliente	
3. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1 Percepción de la calidad del servicio de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020 .....	15
Tabla N° 2 percepción de la calidad del servicio elementos tangibles clientes externos de Loreto distribuciones SAC, Iquitos, 2020. ....	16
Tabla N° 3 Percepción de la calidad del servicio dimensión confiabilidad clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	17
Tabla N°4 Percepción de la calidad del servicio dimensión capacidad de respuesta clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020 ...	18
Tabla N° 5 Percepción de la calidad del servicio dimensión seguridad de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	19
Tabla N°6 Percepción de la calidad del servicio dimensión empatía de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	19
Tabla N° 7 Satisfacción del cliente de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	20
Tabla N° 8 Satisfacción del cliente en la dimensión rendimiento percibido de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020 .....	21
Tabla N° 9 Satisfacción del cliente en la dimensión expectativas de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020 .....	22
Tabla N° 10 Satisfacción del cliente en la dimensión satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	22
Tabla N° 11 Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020 .....	24

Tabla N° 12 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación calidad del servicio y satisfacción del cliente .....	24
Tabla N°13 Elementos tangibles y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	25
Tabla N° 14 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación elementos tangibles y satisfacción del cliente .....	26
Tabla N° 15 Confiabilidad y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	27
Tabla N° 16 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación confiabilidad y satisfacción del cliente .....	27
Tabla N° 17 Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020 .....	29
Tabla N°18 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación capacidad de respuesta y satisfacción del cliente.....	29
Tabla 19 Seguridad y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	30
Tabla N° 20 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación seguridad y satisfacción del cliente .....	31
Tabla N° 21 Empatía y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.....	32
Tabla N° 22 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación empatía y satisfacción del cliente .....	32



## RESUMEN

El trabajo de investigación Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente Externo de Loreto Distribuciones SAC Iquitos diciembre 2020, tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020, es de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental con corte transversal o transaccional, la muestra estuvo conformada por 110 principales clientes, los resultados demuestran que tres dimensiones de la calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad y empatía guardan relación con la satisfacción del cliente, mientras que las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad no están correlacionados con la satisfacción del cliente. En términos concluyentes existe correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Loreto Distribuciones SAC.

**Palabras clave:** Calidad de servicio y satisfacción del cliente.

## **ABSTRACT**

The main objective of the research work Quality of Service and External Customer Satisfaction of Loreto Distributions SAC Iquitos, December 2020, was to determine the relationship between the Quality of Service and the Satisfaction of external customers of Loreto Distributions SAC, Iquitos, 2020, is descriptive level with a quantitative approach and a non-experimental design with a cross-sectional or transactional section, the sample consisted of 110 main clients, the results show that three dimensions of service quality: tangible elements, reliability and empathy are related to client satisfaction , while the dimensions of responsiveness and security are not correlated with customer satisfaction. In conclusive terms, there is a correlation between the variables quality of service and customer satisfaction at Loreto Distributions SAC.

Keywords: Quality of service, perception, expectations, satisfaction

## INTRODUCCIÓN

En la región Loreto la industria está poco desarrollada a pesar de ser la región más extensa del país, este sector ha venido cada vez a menos por falta de las condiciones básicas que debe tener para poder desarrollarse como es la electricidad y las carreteras de interconexión con el resto de país, por ello la actividad que sobre sale es la actividad comercial la misma que es abastecida desde la ciudad de Lima u otras ciudades del resto del país, motivo por el cual existe una fuerte competencia, donde el valor agregado al producto es poco percibido quedándole a las empresas el mejorar el servicio para poder diferenciarse de los demás y buscar fidelizar a sus clientes.

En una era donde la radio, la televisión y la internet son medios de información, los clientes se han vuelto personas cada vez más conocedoras de las bondades de un producto y por añadidura personas más exigentes que desean ambientes agradables, atención personalizada, identificada con sus necesidades, servicios únicos y fiables, empleados comprometidos a brindarles facilidades y no cometer errores, sobre todo en la primera experiencia de sus compra para que esta quede grabada en el recuerdo del cliente externo.

Loreto Distribuciones SAC de la ciudad de Iquitos es una de las tantas empresas que se dedica a la distribución comercial de abarrotes al por mayor y menor y nunca ha realizado una investigación de mercado para conocer las necesidades de sus clientes y poder dar solución a las insatisfacciones que puedan tener, tampoco se realizó algún estudio relacionado a medir la calidad

del servicio y conocer si sus principales clientes externos se encuentran satisfechos, ahí radica fundamentalmente la justificación del estudio que tiene por objetivo determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020; la población y muestra estuvo constituida por 110 principales clientes externos que es el total de clientes que realizan mayor volumen de compras y son los más repetitivos o frecuentes en sus pedidos.

El trabajo se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está asociado a los antecedentes de la investigación; es decir trabajos o investigaciones que guardan estrecha relación con el presente trabajo; seguidamente en este capítulo se describen las bases teóricas relacionadas a las dos variables de estudio y finalmente se desarrollan los términos básicos que son utilizados en el desarrollo de la tesis; el capítulo dos está referido a la hipótesis, la variable y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

En el año 2018, se realizó una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional y diseño no experimental, transaccional, que incluyó como población de estudio a todos los usuarios, varones y mujeres de la Financiera OH que acudieron a un turno y que hicieron un total de 95 usuarios, la muestra fue no probabilística por conveniencia, la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.

La investigación determinó que el coeficiente de correlación es de 0.951 al aplicarse el coeficiente de correlación Rho Spearman y el trabajo concluyó que existe una correlación positiva alta. (Salcedo Morales, 2018).

En el 2018 se desarrolló una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo de nivel correlacional y de diseño no experimental de corte transversal, que incluyó como población de estudio 43 clientes de la empresa G&C Imperial Cargo SRL, la investigación para medir la calidad del servicio utilizó el cuestionario creado por Parasuraman que contiene cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; para la satisfacción del cliente se usó el cuestionario desarrollado por Kotler que contiene tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. La investigación determinó que la calidad del servicio es considerada como buena por 65.1% y el 81.4 de los clientes se considera como satisfecho y muy satisfecho con los servicios de la empresa. El trabajo concluyó que todas las dimensiones de la calidad del

servicio se relacionan con la satisfacción del cliente a excepción de la capacidad de respuesta y la seguridad. El trabajo concluyó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa G&C Imperial Cargo SRL. (Quispe Huayta, Oswaldo Hipólito y Maza Torres, Wilian Sergio, 2018).

En el 2017 se desarrolló una investigación de nivel correlacional, de diseño no experimental transversal, con enfoque cuantitativo que analizó Calidad del Servicio y satisfacción de los clientes de la panadería Layme, el agustino 2017, que incluyó como población de estudio a 200 clientes, los resultados demuestran que la calidad del servicio es muy buena en un 49.5 % y bueno 45.5 % en cuanto a la variable satisfacción del cliente un 61% manifestó estar totalmente satisfecho, y 25.5% están satisfechos.

La aplicación de la prueba de Rho Spearman mostro una correlación moderada en un 0.780, lo cual demuestra que la aplicación práctica de la calidad del servicio conlleva a una satisfacción del cliente. (Layme Apaza, 2017).

En el 2016 se ejecutó una investigación de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transaccional, con enfoque cuantitativo que tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016, que tuvo como población de estudio a 226 clientes, la investigación determinó que el nivel de calidad de servicio es alto con 83%;

54% de los clientes encuestados están de acuerdo con respecto a la rapidez para solucionar algún problema, además el 73% del total de los clientes analizados están de acuerdo con respecto a que la empresa se preocupa por cubrir con todas sus necesidades y el trabajo concluyó que existe correlación entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, con una correlación de spearman de 0.815 y una sigma bilateral de 0.0000. (Peltroche Anchay, 2016).

## **1.2 Bases teóricas**

### **Teoría de la calidad del servicio**

La escuela Nórdica: con su representante Gronroos, quien expuso el modelo conocido “modelo de la imagen”, porque vinculaba la calidad del servicio con la imagen corporativa o de la empresa. En ella se vincula la percepción sobre la calidad técnica (cuál es el servicio que se proporciona), la calidad funcional (como se brindó el servicio) y la imagen corporativa. Gronroos basa su modelo en los trabajos publicados por Eiglier y Langeard en 1976, donde la calidad del servicio es percibida mediante las experiencias del cliente. (Gronroos, 1994).

Escuela Americana: modelo creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y lo denominaron SERVQUAL (Acrónimo Service quality). Ellos tomaron como base la definición de calidad de servicio percibida, para desarrollar un instrumento con el cual puedan cuantificar la calidad de servicio, es así como surgió SERVQUAL. (Duque, 2005), que comprende 22 preguntas que evalúan las expectativas del cliente, las 27 percepciones del cliente. Entonces, la

calidad de servicio se calcula mediante la resta entre los puntajes de las expectativas menos las percepciones luego de adquirir el servicio o producto por parte de los clientes (Duque, E. & Chaparro, C., 2012).

Para (Cronin, J & Taylor, S., 1994) el modelo SERVQUAL es inadecuado debido a que el rendimiento menos las expectativas no es suficiente para medir la calidad del servicio, y proponen el modelo SERVPERF (desempeño del servicio – service performance), el cual adoptó y enfocó la escala original SEERVQUAL al desempeño según las percepciones; Sin embargo, hay varios autores que indican que la escala SERVQUAL es una herramienta que revela los puntos fuertes y débiles de una empresa.

### **Dimensiones de la calidad de servicio según el modelo Parasuraman**

Los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, 1991) inicialmente propusieron 10 dimensiones para analizar la calidad del servicio, para posteriormente reducirlo a cinco: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, I. , 1988)

### **Teorías de la satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es importante en toda organización porque garantiza de alguna manera una relación la fidelización del cliente que es el objetivo de una empresa. La satisfacción del cliente es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Kotler, P. 2006).



La satisfacción también es importante porque crea posicionamiento en la mente de los clientes, por ello: “satisfacer las expectativas de los clientes o consumidores ya no sería solo una preocupación para el área de márketing sino para el de todas las áreas de las empresas exitosas y posicionadas en el mercado”. (Pérez, 2017)

### **Dimensiones de la satisfacción**

La satisfacción se puede medir en base a tres dimensiones: el rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción propiamente dicho. (Kotler, P. 2006)

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **Calidad del servicio**

Desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L., 1985).

#### **Capacidad de respuesta:**

“Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.”  
(Croning, J. & Taylor, S., 1992)

#### **Cliente externo**

Persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad de un bien o un servicio. (Promonegocios.net)

**Confianza o empatía:**

“Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.” (Croning, J. & Taylor, S., 1992).

**Expectativas:**

Esperanzas de conseguir algo con el servicio o producto adquirido. (Millones, 2010)

**Fiabilidad:**

“Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.” (Croning, J. & Taylor, S., 1992).

**Niveles de satisfacción:**

Posterior a la compra o adquisición de un servicio o producto, los niveles de satisfacción de los clientes pueden dividirse en tres: insatisfacción, satisfacción y complacencia. (Millones, 2010)

**Rendimiento percibido:**

Referencia al valor que el cliente atribuye luego de haber obtenido un servicio o producto. (Millones, 2010)

**Responsabilidad:**

“Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad)” (Croning, J. & Taylor, S., 1992) .

**Satisfacción del cliente**

Conjunto de maniobras que una compañía plantea para satisfacer más que sus competidores, las necesidades y las expectativas de sus clientes externos. (Martinez, J & Martinez, L., 2009)

**Tangibilidad:**

“Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.” (Croning, J. & Taylor, S., 1992)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la hipótesis**

#### **Hipótesis general**

La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

#### **Hipótesis específica**

- Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.
- La confiabilidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.
- La capacidad de respuesta o responsabilidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.
- La seguridad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.
- La empatía en el servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.

## 2.2 Variable y su operacionalización

### Variable 1:

Calidad del servicio

### Variable 2:

Satisfacción del cliente

### Operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría
Calidad de servicio	Discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones finales luego de haber recibido el servicio prestado por la empresa.	Cualitativo	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 al 5
Satisfacción del cliente	Conjunto de maniobras que una empresa plantea para satisfacer más que sus competidores, las necesidades y las expectativas de sus clientes externos	Cualitativo	Rendimiento percibido Expectativas Niveles de satisfacción	Ordinal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	1 al 5

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

La investigación es de nivel correlacional, porque se busca evidenciar la relación entre las variables: calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en la empresa Loreto Distribuciones SAC; el diseño es no experimental, porque no se manipularán las variables de estudio, además es transversal o transaccional porque las mediciones se realizarán en solo momento. (Hernandez-Sampieri, Roberto & Mendoza, Christian Paulina, 2018).

### **3.2 Diseño muestral**

#### **Población**

La Población del presente estudio estará conformado por todos los principales clientes de Loreto Distribuciones SAC que hacen un total de 110.

#### **Muestra**

La Muestra es idéntica a la Población; es decir, todos los principales clientes de Loreto Distribuciones SAC que suma 110 hasta el año 2020.

### **3.3 Procedimientos de recolección de los datos**

#### **Procedimiento**

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

Recibida la autorización de la gerencia para la realización de la encuesta, se explicó y se solicitó el consentimiento informado de cada uno de los clientes a encuestarse, posteriormente se entregaron los cuestionarios y la administración promedio de los cuestionarios duró treinta minutos. Terminada la encuesta se procedió a la elaboración de la base de datos en el programa Excel para su posterior análisis en el programa SPSS V24.

### **Técnica e instrumento**

El instrumento que se empleó en el estudio es el cuestionario, para la variable calidad del servicio se utilizó el cuestionario propuesto por Parasuraman que consta de cinco dimensiones: Elementos tangibles (4 preguntas) confiabilidad (4 preguntas), capacidad de respuesta (4 preguntas), seguridad (4 preguntas) y empatía (5 preguntas). Para la variable satisfacción del cliente se empleó el cuestionario desarrollado por Kotler; este cuestionario está conformado por 3 dimensiones: rendimiento percibido (6 preguntas) expectativas (5 preguntas) y niveles de satisfacción (6 preguntas).

### **3.4 Procesamiento y análisis de datos**

- La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para windows.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, con el programa SPSS V24.
- Asimismo, estadígrafos para un mejor análisis.

- Finalmente se elaboraron las tablas y figuras necesarios para presentar la información de las variables estudiadas

### **3.5 Aspectos éticos**

Para realización de las encuestas la población fue previamente informada de los derechos que les asiste y fue totalmente voluntaria con consentimiento informado, sin coacción alguna, reservándose la confidencialidad de la información. Además, se respetó la autoría de cada cita del trabajo de investigación.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados están presentados de acuerdo a la percepción de los clientes y a los objetivos planteados en la investigación que busca Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.

### 4.1 Percepción de la calidad de servicio de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

En la tabla 01 se evidencia que 70 clientes externos (63%) de la muestra califica a la calidad del servicio de Loreto Distribuciones como buena, 31 (28%) lo califican como regular, 7 (7%) indican que la calidad es muy buena en Loreto Distribuciones y solo 2 clientes externos califican la calidad del servicio como pésimo. Es importante para la empresa analizar cada uno de las dimensiones de la calidad para hacer que el 28% que considera como regular el servicio pueda revertirse a tener la percepción de buena o muy buena.

Tabla N° 1 Percepción de la calidad del servicio de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Calidad de servicio	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	2	2.0%
Regular	31	28.0%
Bueno	70	63.0%
Muy bueno	7	7.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.2 Percepción de la calidad de servicio, dimensión elementos tangibles de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Respecto a la dimensión de los elementos tangibles de la calidad del servicio los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC en la Tabla N° 2 se observa que la percepción que tienen de las instalaciones físicas, de los productos que reciben después de comprar, de la presentación de los colaboradores y de los materiales asociados al servicio, 71 encuestados (65%) considera como bueno, 31 (28%) lo considera como regular, 3 como pésimo y 5 tiene la percepción de la calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles como muy buena.

Tabla N° 2 percepción de la calidad del servicio elementos tangibles clientes externos de Loreto distribuciones SAC, Iquitos, 2020.

Elementos tangibles	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	3	2.5%
Regular	31	28.0%
Bueno	71	65.0%
Muy bueno	5	4.5%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.3 Percepción de la calidad de servicio, dimensión confiabilidad de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

La confiabilidad al ser percibido por los clientes externos de Loreto de Distribuciones SAC 63 clientes (57%) considera como buena la entrega de los productos, la solución de sus problemas, los seguros de riesgo de mercadería, el monitoreo a la entrega y el control en errores de registros; 37

clientes (34%) perciben la calidad del servicio en la dimensión confiabilidad como regular, 9 (8%) muy buena y 1% como pésimo.

Tabla N° 3 Percepción de la calidad del servicio dimensión confiabilidad clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Confiabilidad	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	1	1.0%
Regular	37	34.0%
Bueno	63	57.0%
Muy bueno	9	8.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.4 Percepción de la calidad de servicio, dimensión capacidad de respuesta de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

La calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta es percibida por los clientes externos como buena por 48 encuestados (44%) que consideran que los colaboradores de la empresa ofrecen un servicio rápido y eficiente, están dispuestos a ayudar, están capacitados para informar el estado de la mercadería y además informan con puntualidad y sinceridad las condiciones del servicio; 52 clientes (47%) considera que la capacidad de respuesta es regular y 10 clientes (9%) considera como buena.

Tabla N°4 Percepción de la calidad del servicio dimensión capacidad de respuesta clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Capacidad de respuesta	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	0	0.0%
Regular	52	47.0%
Bueno	48	44.0%
Muy bueno	10	9.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.5 Percepción de la calidad de servicio, dimensión seguridad de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

En la Tabla N° 5 se observa que la percepción de la calidad del servicio en la dimensión seguridad, 57 clientes externos (52%) consideran como buena ya que los colaboradores transmiten confianza, son amables, se sienten seguro al hacer sus transacciones y dan respuestas apropiadas a sus consultas; 33 clientes (30%) consideran como regular, y 18 o sea un 16% considera como muy buena, es una de las dimensiones con mejor calificación considerando que buena y muy buena suman 68%.

Tabla N° 5 Percepción de la calidad del servicio dimensión seguridad de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Seguridad	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	2	2.0%
Regular	33	30.0%
Bueno	57	52.0%
Muy bueno	18	16.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.6 Percepción de la calidad de servicio, dimensión empatía de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

En la dimensión empatía se aprecia en la Tabla N° 6 que los clientes externos de la empresa estudiada, 64 de los encuestados (58%) consideran como buena porque tienen un horario de atención adecuado, colaboradores que brindan atención personalizada, cumplen con las necesidades específicas de cada cliente y hacen el seguimiento del despacho de los productos; 31 (28%) califica como regular, 13 (12%) como muy buena y 2 clientes califica como pésimo.

Tabla N°6 Percepción de la calidad del servicio dimensión empatía de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Empatía	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	2	2.0%
Regular	31	28.0%
Bueno	64	58.0%
Muy bueno	13	12.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.7 Variable satisfacción del cliente de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.

Al considerar todas las dimensiones de la variable satisfacción de los clientes de la empresa Loreto Distribuciones SAC en la Tabla N° 7 se aprecia que 83 clientes externos (76%) de los encuestados están satisfechos con la calidad del servicio, 20 (18%) no están ni satisfechos ni insatisfechos y 7 clientes externos (6%) se encuentran muy satisfechos; lo que demuestra objetivamente que un gran porcentaje está satisfecho con la calidad del servicio que brinda la empresa.

Tabla N° 7 Satisfacción del cliente de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Satisfacción del cliente	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Ni satisfecho ni insatisfecho	20	18.0%
Satisfecho	83	76.0%
Muy satisfecho	7	6.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.8 Satisfacción del cliente en la dimensión rendimiento percibido de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Los resultados obtenidos después de analizar las encuestas están evidenciados en la Tabla N° 8 donde se observa que 71 clientes externos (65%) manifestó que la empresa se identifica con ellos, está conforme con el desempeño de los colaboradores, se siente cómodo en sus instalaciones, le gusta la forma como trabajan los colaboradores y la mercadería que reciben está conforme a las especificaciones del pedido, por lo tanto, la calificación es

bueno, 29 colaboradores (26%) perciben el rendimiento como regular, 9 colaboradores (8%), calificaron como muy bueno y solo un colaborador calificó como pésimo el rendimiento percibido.

Tabla N° 8 Satisfacción del cliente en la dimensión rendimiento percibido de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Rendimiento percibido	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	1	1.0%
Regular	29	26.0%
Bueno	71	65.0%
Muy bueno	9	8.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.9 Satisfacción del cliente en la dimensión expectativas de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

En la Tabla N° 9 se aprecia que la satisfacción del cliente en la dimensión expectativas tiene una calificación de buena hecha por 75 clientes externos (68%) que percibieron que el servicio recibido es el esperado, que la empresa se responsabiliza por cualquier desperfecto del producto despachado, que cuando reciben el producto está conforme al pedido y además perciben que existe facilidades para una buena experiencia en el servicio; 18 clientes externos (16%) calificó como regular la expectativas, 16 clientes (15%) en la categoría de muy bueno y solo un cliente tuvo la percepción de que sus expectativas en esta dimensión es pésima.

Tabla N° 9 Satisfacción del cliente en la dimensión expectativas de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Expectativas	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Pésimo	1	1.0%
Regular	18	16.0%
Bueno	75	68.0%
Muy bueno	16	15.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta

#### 4.10 Satisfacción del cliente en la dimensión satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

En esta dimensión satisfacción, los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, 77 encuestados (70%) manifestaron estar satisfechos con los horarios de la empresa, las facilidades de pago, cumplimiento en la entrega de la mercadería, con el servicio que recibió de los colaboradores y la cortesía; sin embargo, 26 clientes externos (24%) manifestó no estar ni satisfecho ni insatisfecho y siete clientes equivalentes a un 6% manifestar estar muy satisfecho.

Tabla N° 10 Satisfacción del cliente en la dimensión satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Satisfacción	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Ni satisfecho ni insatisfecho	26	24.0%
Satisfecho	77	70.0%
Muy satisfecho	7	6.0%
Total	110	100.0%

Fuente: Encuesta



#### **4.11 Análisis inferencial.**

##### **Hipótesis general**

La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

##### **Prueba de Hipótesis**

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

$H_1$  = Existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

En la Tabla N° 11 al hacer el análisis de ambas variables; calidad del servicio y satisfacción del cliente se obtiene que 85 clientes externos están satisfechos lo que representa un 77%, de este valor un 58% califica como bueno, 12% regular y 7% como muy bueno; 20 clientes encuestados que representan el 18% no están ni satisfechos ni insatisfechos; de ellos un 16% califica como regular y 2% como bueno; Muy satisfechos solo se encuentran 5 clientes externos de un total de 110 que califican calidad como bueno.

En la Tabla N° 12 se muestra que el valor estadístico de chi-cuadrado es de 17,923, con 4 grados de libertad y su valor de significancia es de 0,001 y considerando que la significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: Existe relación

entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020.

Tabla N° 11 Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Calidad de servicio	Satisfacción del cliente						Total	
	Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Regular	18	16%	13	12%	0	0%	31	28%
Bueno	2	2%	64	58%	5	5%	71	65%
Muy bueno	0	0%	8	7%	0	0%	8	7%
Total	20	18%	85	77%	5	5%	110	100%

Fuente: Matriz de datos

Tabla N° 12 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación calidad del servicio y satisfacción del cliente

	Valor	gl	p valor
Chi-cuadrado de Pearson	17,923	4	0,001

Fuente: Matriz de datos

### Hipótesis específicas:

1. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

### Prueba de Hipótesis

Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

$H_1$  = Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

En la tabla siguiente se observa que 84 clientes externos de Loreto Distribuciones SAC se encuentran satisfechos, lo equivale al 77% , de ellos 63 califican como bueno, igual al 58%, 15 clientes calificaron como regular y 6 como muy bueno los elementos tangibles; por otro lado 20 clientes o sea el 18% no está ni satisfecho ni insatisfecho, con una calificación de regular del 14% y califican de bueno y pésimo un 2%, finalmente 6 clientes, equivalente al 5% están muy satisfechos con una calificación de bueno.

Tabla N°13 Elementos tangibles y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Elemento tangible	Satisfacción del cliente						Total	
	Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy saisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Pésimo	2	2%	0	0%	0	0%	2	2%
Regular	16	14%	15	14%	0	0%	31	28%
Bueno	2	2%	63	58%	6	5%	71	65%
Muy bueno	0	0%	6	5%	0	0%	6	5%
Total	20	18%	84	77%	6	5%	110	100%

Fuente: Matriz de datos

El valor estadístico de chi-cuadrado es de 17,366, con 6 grados de libertad y su valor de significancia es de 0,008 es observable en la Tabla N° 14 y considerando que la significancia es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis

nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

Tabla N° 14 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación elementos tangibles y satisfacción del cliente

	Valor	gl	p valor
Chi-cuadrado de Pearson	17,366	6	0,008

Fuente: Matriz de datos

2. La confiabilidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

### **Prueba de Hipótesis**

Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre la confiabilidad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

$H_1$  = Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

En la tabla de contingencia que a continuación se aprecia, se determina que 85 clientes externos de la empresa estudiada están satisfechos, lo que representa el 77%, de los cuales 56 clientes (51%) califican de buena la confiabilidad, 23 (1%) calificaron de regular y son 6 clientes que calificaron de muy buena; por otro lado 21 clientes externos, equivalente al 19% no están ni satisfechos ni insatisfechos, habiendo calificado como regular la confiabilidad un 14% y 5% como bueno y finalmente muy

satisfecho solo se encuentran 4 clientes externos con calificación de bueno y muy bueno con un valor relativo de 4%.

Tabla N° 15 Confiabilidad y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Confiabilidad	Satisfacción del cliente						Total	
	Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Regular	15	14%	23	21%	0	0%	35%	
Bueno	6	5%	56	51%	2	2%	58%	
Muy bueno	0	0%	6	5%	2	2%	7%	
Total	21	19%	85	77%	4	4%	110 100%	

Fuente: Matriz de datos

En la tabla 16 se muestra el valor de Chi-cuadrada que es igual a 12,790 con 4 grados de libertad con un p valor de 0,012; considerando que este valor es menor de 0,05 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: Existe relación entre la confiabilidad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020.

Tabla N° 16 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación confiabilidad y satisfacción del cliente

	Valor	gl	p valor
Chi-cuadrado de Pearson	12,790	4	0,013

Fuente: Matriz de datos

3. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

## Prueba de Hipótesis

Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

$H_1$  = Existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

En la Tabla N° 17 se refleja que 83 clientes externos de Loreto Distribuciones SAC están satisfechos, lo que representa el 76%, de los cuales 38 clientes califican como bueno la calidad del servicio en la dimensión de capacidad de respuesta, 35 lo calificaron como regular y 10 calificaron como muy bueno; 6 clientes manifestaron que están muy satisfechos y calificaron como bueno la capacidad de respuesta, sin embargo, 21 clientes manifestaron no estar ni satisfechos ni insatisfechos, el mismo representa un 19% del total de encuestados, de estos 15 calificaron como regular y 6 como bueno la calidad de servicio en la dimensión capacidad de respuesta.

En la Tabla N° 18 al hacer el cálculo de la Chi-cuadrada para analizar la correlación, este valor encontrado es de 5,750, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.221.

Teniendo el p valius un valor encontrado mayor que 0,05, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), en conclusión: No existe relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020.

Tabla N° 17 Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Capacidad de respuesta	Satisfacción del cliente						Total	
	Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Regular	15	14%	35	32%	0	0%	50	46%
Bueno	6	5%	38	35%	6	5%	50	45%
Muy bueno	0	0%	10	9%	0	0%	10	9%
Total	21	19%	83	76%	6	5%	110	100%

Fuente: Matriz de datos

Tabla N°18 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación capacidad de respuesta y satisfacción del cliente

	Valor	gl	p valor
Chi-cuadrado de Pearson	5,750	4	0,221

Fuente: Matriz de datos

- La seguridad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

### Prueba de Hipótesis

Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre la seguridad del servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

$H_1$  = Existe relación entre la seguridad del servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

En la tabla de vista a continuación se observa que 20 clientes externos encuestados no están ni satisfechos ni insatisfechos y dentro de ellos 10 calificaron la calidad del servicio en la dimensión seguridad como regular, 8 calificaron como bueno y 2 lo calificaron como pésimo; 85 clientes manifestaron estar satisfechos y de ellos la calidad de la seguridad 43 lo calificaron como bueno, 23 regular y 19 lo calificaron como muy bueno; Muy satisfecho se encuentran solo 5 y calificaron como bueno a la dimensión seguridad de la calidad del servicio.

Tabla 19 Seguridad y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Seguridad	Satisfacción del cliente						Total	
	Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Pésimo	2	2%	0	0%	0	0%	2	2%
Regular	10	9%	23	21%	0	0%	33	30%
Bueno	8	7%	43	39%	5	5%	56	51%
Muy bueno	0	0%	19	17%	0	0%	19	17%
Total	20	18%	85	77%	5	5%	110	100%

Fuente: Matriz de datos

El valor estadístico de Chi-cuadrado expresado en la Tabla N° 20 muestra un valor de 9.458, con 6 grados de libertad y un p valius de 0,153. Teniendo el p valius un valor encontrado mayor que 0,05, entonces se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), en conclusión: No existe relación entre la dimensión de seguridad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020.



Tabla N° 20 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación seguridad y satisfacción del cliente

	Valor	gl	p valor
Chi-cuadrado de Pearson	9,458	6	0,153

Fuente: Matriz de datos

5. La empatía en el servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020

### **Prueba de Hipótesis**

Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre la empatía en el servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

$H_1$  = Existe relación entre la empatía en el servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020

En la tabla de contingencia que se muestra a continuación aparece que 20 clientes externos de Loreto Distribuciones SAC no están ni satisfechos ni insatisfechos, 18 clientes calificaron a la dimensión de empatía de la calidad del servicio como regular y 2 clientes calificaron de pésimo; 85 clientes externos están satisfecho con el servicio recibido y de ellos calificó como bueno 59 clientes, muy bueno y regular calificaron 13 clientes y sólo y clientes manifestaron estar muy satisfechos y calificaron como bueno calidad del servicio en la dimensión empatía.

Tabla N° 21 Empatía y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020

Empatía	Satisfacción del cliente						Total	
	Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Pésimo	2	2%	0	0%	0	0%	2	2%
Regular	18	16%	13	12%	0	0%	31	28%
Bueno	0	0%	59	53%	5	5%	64	58%
Muy bueno	0	0%	13	12%	0	0%	13	12%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>18%</b>	<b>85</b>	<b>77%</b>	<b>5</b>	<b>5%</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Fuente: Matriz de datos

La tabla N° 22 muestra el valor estadístico de Chi-cuadrada de 24,569, con 6 grados de libertad y un valor de significancia de 0,000.

Este valor de p valius es menor a 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión:

Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía en el servicio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020.

Tabla N° 22 Prueba de Chi – cuadrado para la correlación empatía y satisfacción del cliente

	Valor	gl	p valor
Chi-cuadrado de Pearson	24,569	6	0,000

Fuente: Matriz de datos

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En los resultados obtenidos se observa que en todas las dimensiones de la calidad del servicio, un elevado número de encuestados califico como buena, en la empresa Loreto Distribuciones SAC de Iquitos, a excepción de la dimensión capacidad de respuesta donde la mayor cantidad de encuestados califico como regular; al hacerse la correlación de cada una de las dimensiones de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, encontramos que dos dimensiones: capacidad de respuesta y seguridad no guardan correlación con la calidad del servicio, porque tienen un p valius mayor a 0,05. Esta investigación guarda similitud con la investigación realizada por Quispe y Maza en el 2018 en la empresa G y C Imperial cargo SRL donde los clientes encuestados manifestaron estar conformes con la calidad del servicio recibido en tres de sus dimensiones a excepción de seguridad y capacidad de respuesta, además que existía relación significativa positiva entre las dos variables estudiadas; por su parte Layme en el 2017 en un estudio realizado en una panadería también concluyó que los clientes están totalmente satisfechos pero que existía una correlación moderada entre calidad del servicio y satisfacción del cliente.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Los clientes de Loreto Importaciones SAC de Iquitos, consideran que la calidad del servicio brindado por la empresa es buena y en consecuencia están satisfechos, además, de existir una correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
2. Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad y la satisfacción de los clientes considerando que el valor de la chi cuadrada de Pearson es de 17,366, con 6 grados de libertad y un p valius de 0,008, menor a 0,05.
3. Apreciándose en la tabla N° 16 que el valor de chi cuadrado de Pearson es de 12,790, con 4 grados de libertad y un p valius de 0,12, menor a 0,05 entonces se considera que existe relación entre la dimensión confiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
4. En la dimensión de la calidad del servicio capacidad de respuesta el valor de la chi cuadrada de Pearson es de 5,750 con un grado de libertad de 4 y un p valius de 0,221, siendo este valor mayor que 0,05, se determinó que no existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC.
5. El valor resultante de Chi cuadrado de 9,458 con un grado de libertad de 6 y un p valius de 0,153, mayor que 0,05 demuestra que

no existe relación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC de Iquitos.

6. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de Loreto Distribuciones, considerando que el valor estadístico de chi cuadrada es de 24,569 con 6 grados de libertad y un p valius de 0,000, menor que 0,05.

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

1. La gerencia o administración de Loreto Distribuciones SAC debe mantener en forma periódica evaluaciones de estas dos variables: Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente, ya que si estas tienen relación, de alguna manera sus clientes estarán fidelizados y realizarán compras repetitivas.
2. En la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio, se debe permanentemente estar renovando los equipos y manteniendo un aspecto de confort en cada uno de los ambientes, considerando que los clientes externos es la primera impresión que se llevan al visitar la empresa.
3. En lo que respecta a la calidad del servicio en la dimensión confiabilidad la empresa debe tener como parte de su política realizar capacitaciones al personal para conseguir que estos internalicen acciones que estén relacionados a crean confianza con los clientes.
4. La capacidad de respuesta debe mejorar en la empresa Loreto Distribuciones SAC recomendándose para ello buscar eficiencia en el desempeño de sus funciones de los colaboradores tanto en el despacho como en las reclamaciones que podría haber por desperfectos en los productos entregados.

5. La seguridad hoy en día es importante en toda empresa para ello se recomienda que la empresa tenga dentro del personal un Previsionista que se encargue de la seguridad y de la capacitación al personal a fin de que se eleve la percepción de los clientes externos en cuanto a la seguridad y pueda existir una correlación entre este indicador y la satisfacción de los clientes.
  
6. Identificarse con los clientes o ponerse en el lugar de ellos resulta trascendental para fidelizar a los clientes, para ello se recomienda realizar una buena selección de los colaboradores, estableciéndose previamente un buen perfil del puesto, de esta manera la empresa de alguna manera esta dimensión de la calidad del servicio estará reconocida por los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Adi, G. (2003). *Medición de la Calidad de los Servicios*. Buenos Aires - Argentina.

Castro, F. (2010). *Servicio de calidad al usuario: la cortesía en el trabajo*. México: Trillas.

Cronin, J & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL Reconciling Performance Based and perception Minus Expectations Measurement of service Quality *Jornal of Markeetong*.

Croning, J. & Taylor, S. (1992). Measuring swervice quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 55-68.

Duque, E. & Chaparro, C. (2012). Medición de la percepción de la Calidad del Servicio de educación por parte de los estuadianes de la la UPTC DUITAMA.

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas Sociales*, 64-80.

Gronroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios: la gestión de los momentos de la verdad y I COMPETENCIA EN LOS SERVICIOS*. Madrid - España: Díaz de Santos.

Hernandez - Sampierir, R. & Mendoza, Ch. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw - Hill.

Hernandez-Sampieri, Roberto & Mendoza, Christian Paulina. (2018). *Metodología de la Investugación*. Mexico: McGrawHill.



Layme Apaza, C. (2017). *Calidad de Swervicio y satisfacción de los clientes de la panadería Layme, El Agustino*. Lima.

Ledesma, R. (2017). *Calidad del Servicio percibido por los usuarios en la areas administrativas de Essalud sede central 2017*. Lima - Perú.

Parasuraman, A. Zeithaml, A. & Bitner. (1993). *Calidad total de la gestión de los servicios* . Madrid - España: Diaz de Santos S.A. Madrid.

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry, LL. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer peerceptions of service quality*. Journal of Retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L . (2012). *La fiabilidad es la habilidad para la calidad*. México: Nirvana.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, I. . (1988). *Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of seervices quality*. Mexico: Jornal of Retailing.

Parasuraman, A., Zeithaml. V.A., & Berry, L. (1985). *A Conceptual model of swervice quality its implications for future research*. México: Jornal of marketing.

Peltroche Anchay, E. D. (2016). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC*. Trujillo.

Pérez, F. (2017). *Marketing y Plan de Negocio de la Microempresa*. Madrid - España: Paraninfo.

Quispe Huayta, Oswaldo Hipólito y Maza Torres, Wilian Sergio. (2018). *Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa G&C imperial Cargo SRL*. Lima.

Salcedo Morales, R. A. (2018). *Calidd de Servicio y lealtad del cliente en la Financiera OH S.A*. Lima.

Zeithaml & Bitner. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* . México: Mc GrawHill.

**ANEXOS**

## 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DISEÑO Y TIPO	POBLACIÓN Y MUESTRA PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO
<b>Calidad de servicio satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020</b>	<b>Generalx</b> ¿De qué manera se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020?	<b>General</b> Determinar la relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020	<b>General</b> La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020	Diseño: No experimental de corte transversal	<b>POBLACION:</b> La Población del presente estudio estará conformado por todos los principales clientes externo de Loreto Distribuciones SAC que hacen un total de 114 <b>MUESTRA:</b> La muestra es idéntica a la población  <b>PROCESA MIENTO:</b>  Encuesta Construcción de la base datos con Excel- Análisis de datos Elaboración de tablas y gráficos	Cuestionario estructurado
	<b>Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020?</li> </ul>	<b>Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer la relación entre los elementos tangibles y la Satisfacción de los clientes externos en Loreto Distribuciones SAC, Iquitos, 2020.</li> <li>▪ Establecer la relación entre la confiabilidad y satisfacción de los clientes externos en Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020</li> <li>▪ Establecer la relación entre la responsabilidad y satisfacción de los clientes externos en Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020</li> <li>▪ Establecer la relación entre la seguridad y satisfacción de los clientes externos en Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.</li> </ul>	<b>Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.</li> <li>▪ La confiabilidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.</li> <li>▪ La capacidad de respuesta o responsabilidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.</li> </ul>	Tipo: Correlacional		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020?</li> <li>▪ ¿Cuál es la relación entre el precio y satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020?</li> </ul>	<p>Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer la relación entre la empatía y satisfacción de los clientes externos en Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La seguridad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.</li> <li>▪ La empatía en el servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes externos de Loreto Distribuciones SAC, Iquitos 2020.</li> </ul>			
--	---	---	--	--	--	--

## Anexo 2

### Cuestionario sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC

El objetivo del presente cuestionario es recopilar información para una investigación académica. Se le solicita su valiosa cooperación y sinceridad al momento de responder, no hay respuestas correctas o incorrectas. Los datos que proporcione serán tratados con absoluta confidencialidad. Gracias por su tiempo y colaboración.

#### Datos generales:

**Instrucciones:** Complete o marque la opción que considere oportuna.

1. Edad: \_\_\_\_\_

2. Género: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

3. Tiempo de contratar servicios de la empresa: \_\_\_\_\_

#### Variable 1: Calidad de servicio

**Instrucciones:** Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) la casilla según la escala:

1	2	3	4	5
Total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Elementos tangibles		Total Desacuerdo Acuerdo				
1	Las instalaciones físicas de Loreto Distribuciones SAC son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
2	Los productos de Loreto Distribuciones SAC se recibe en buenas condiciones					
3	Los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC tienen buena presentación					
4	Los materiales asociados con el servicio (folletos, catálogos, boletas, facturas, entre otros) de Loreto Distribuciones SAC son atractivos.					
Elementos de confiabilidad		Total Desacuerdo Acuerdo				
5	La entrega de los productos Loreto Distribuciones SAC los hace dentro de los plazos establecidos	1	2	3	4	5
6	Loreto Distribuciones SAC cuando se presenta un problema, muestra sincero interés por solucionarlo					
7	Loreto Distribuciones SAC cuenta con seguros de riesgo de la mercadería					
8	Loreto Distribuciones SAC brinda oportuno servicio de monitoreo en la entrega del producto.					
9	Loreto Distribuciones SAC busca mantener un alto estándar de servicio, evitando errores en registros o documentos					

Elementos de capacidad de respuesta		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
10	Loreto Distribuciones SAC informa puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio	1	2	3	4	5
11	Los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC ofrecen un servicio rápido y eficiente					
12	Los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC siempre están dispuestos ayudarlo					
13	En Loreto Distribuciones SAC hay personal capacitado para informar sobre el estado de su mercadería.					
Elementos de seguridad		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
14	El comportamiento de los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC le transmiten confianza	1	2	3	4	5
15	Se siente seguro en las transacciones que realiza con Loreto Distribuciones SAC.					
16	Los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC son amables					
17	Cuando se presentan consultas de la mercadería recibo una respuesta apropiada de los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC					
Elementos de empatía		Total Desacuerdo			Total Acuerdo	
18	Loreto Distribuciones SAC tiene un horario de atención adecuado	1	2	3	4	5
19	Loreto Distribuciones SAC tiene colaboradores que brindan atención personalizada.					
20	Loreto Distribuciones SAC busca cuidar los intereses del cliente					
21	Los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC cumplen con las necesidades específicas de cada cliente.					
22	Los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC hacen el seguimiento del despacho de los productos					

## 2. Satisfacción del cliente

**Instrucciones:** Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) la casilla según la escala:

1	2	3	4	5
Total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Rendimiento esperado		Total Desacuerdo		Total Acuerdo		
1	Siente que Loreto Distribuciones SAC se identifica con usted	1	2	3	4	5
2	Se siente conforme con el desempeño de los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC.					
3	La mercadería es trasladada según especificaciones propias					
4	Se siente cómodo con las instalaciones que ofrece Loreto Distribuciones SAC.					
5	Le gusta la forma de trabajo de Loreto Distribuciones SAC					
6	El desempeño de los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC lo percibo como algo sin importancia					
Expectativas		Total Desacuerdo		Total Acuerdo		
7	Valoro el esfuerzo que brindan los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC	1	2	3	4	5
8	Se recepciona la mercadería en estado conforme					
9	El servicio que brinda Loreto Distribuciones SAC es el esperado					
10	En Loreto Distribuciones SAC existen facilidades para una buena experiencia en el servicio					
11	Loreto Distribuciones SAC se responsabiliza por cualquier desperfecto del producto despachado					
Niveles de satisfacción		Total Desacuerdo		Total Acuerdo		
12	Se siente insatisfecho con los precios que establece Loreto Distribuciones SAC	1	2	3	4	5
13	Siente que recibe un buen servicio por parte de los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC					
14	Le satisface los horarios y tiempo de entrega por parte de Loreto Distribuciones SAC					
15	Le complace la cortesía de los colaboradores de Loreto Distribuciones SAC					
16	Está satisfecho con las facilidades de pago que brinda Loreto Distribuciones SAC					
17	Le satisface el cumplimiento de la entrega de mercadería según necesidades específicas.					



### 3. Consentimiento informado

Yo, \_\_\_\_\_,  
acepto participar voluntariamente en el estudio **“Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de Loreto Distribuciones SAC Iquitos 2020”**

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a

Responsable

Firma Investigador/a

Responsable

Iquitos, \_\_\_\_\_ de diciembre del 2020