



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

TESIS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN
UNA EMPRESA PRIVADA DE DISTRIBUCIÓN EN
CHORRILLOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTOR

Br. JIMÉNEZ VILLACORTA MARY CARMEN

ASESOR

Dr. Villón Bruno Ernesto Sabino

LIMA - PERÚ

2015

Resumen

La investigación titulada “Percepción de la Calidad de servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos” tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción de la Calidad de servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo, se realizó con el diseño no experimental de corte transversal, el método utilizado fue el hipotético-deductivo, la población de estudio estuvo conformada por 250 clientes y la muestra incluyó a 152 clientes. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL con la escala de medición de Likert.

Los resultados evidenciaron que la percepción de la calidad de servicio en una empresa privada de distribución en Chorrillos tiene un nivel de insatisfacción del 63.2% y un nivel de satisfacción del 36.8%

Se concluyó que el nivel de la dimensión de elementos tangibles repercute considerablemente en el nivel de percepción de la calidad de servicio, debido a que cuenta con 92.8% (141) clientes insatisfechos. Mientras que la dimensión con mayor nivel de satisfacción es Confiabilidad que está representada por un 61.8% (94) clientes, por lo que se concluye que los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio que adquieren de la empresa.

Palabras claves: Calidad, Percepción, Servicio, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles.