



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO
EN LA EMPRESA RAZÓN SOCIAL CONFECCIONES
USUAL JEANS S.A.C DISTRITO AGUAS VERDES
TUMBES, 2019.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

ZAQUINAULA BRITO, ANI ELIZA

ORCID: 0000-0002-4898-5684

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

HUARAZ – PERU

2021

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Zaquinaula Brito, Ani Elisa

ORCID: 0000-0002-4898-5684

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante Pregrado
Tumbes, Perú.

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables Financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú.

JURADO

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID ID: 0000-0001-8071-8327

Norabuena Mendoza, César Hernán

ORCID ID: 0000-0001-9832-5126

Lazaro Diaz, Juan Reneé

ORCID ID 0000-0002-0604-785X

3. **Hoja de firma de**
4. **jurado y asesor**

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

PRESIDENTE

Mgtr. Norabuena Mendoza, César Hernán

MIEMBRO

Mgtr. Lázaro Diaz, Juan Reneé

MIEMBRO

Mgtr. Escobedo Gálvez, José Fernando

ASESOR

5. Dedicatoria y agradecimiento

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mis padres por haberme forjado con la persona que soy en la actualidad muchos de mis logros se los debo ustedes quienes han estado en todo momento dando su apoyo para seguir adelante gracias a ellos todo este esfuerzo y dedicación es posible y también primordialmente agradezco a Dios.

Agradecimiento

Gracias a Dios Todopoderoso por haberme dado la
sabiduría y el entendimiento para poder llegar
al final de mi carrera, por proveerme de todo lo necesario
para salir adelante y por todo lo que me ha dado
también la universidad A la Universidad Católica
Los Ángeles de Chimbote – ULADECH Filial
Huaraz, por haberme brindado la oportunidad
de ser un profesional.

A mi familia le Agradezco por darme la vida y
la oportunidad de estar en este mundo en
especial a mis padres que sin su apoyo no se
hubiera logrado este trabajo y primordialmente
a mi hijo amado que es mi fortaleza para seguir
adelante y a todas las personas que estuvieron
apoyándome para seguir adelante, gracias a ellos
este pequeño logro es posible.

6. Resumen y abstract

Resumen

En la presente investigación tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la calidad de los servicios que brinda la empresa confecciones usual jeans en el distrito Aguas Verdes Tumbes, 2019. Se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la manera que capacitan y motivan al personal del sector provincia Aguas Verdes, Tumbes 2019? Se usó la metodología de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. Se elaboró un cuestionario de 22 preguntas las cuales fueron aplicadas con la técnica de la encuesta a una población muestral de 150 clientes. Y se obtuvo los siguientes resultados. En la dimensión fiabilidad se obtuvo un índice de calificación de 0.84, en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una calificación de 0.85, en la dimensión de seguridad se obtuvo una calificación de 0.87, en la dimensión de empatía se obtuvo una calificación de 0.87, en la dimensión de elementos tangibles se obtuvo una calificación de 0.87. se concluyó que el servicio que se ofrece empresa confecciones usual jeans es uno de los más antiguos en el distrito de aguas verdes y gracias a este trabajo de investigación se evidencia la gran calidad del servicio, se obtuvo resultados los cuales casi la mayoría de los clientes tiene un nivel de totalmente satisfechos mientras que algunos siendo la minoría opinaron todo lo contrario respecto a las preguntas, no obstante, en la empresa se ha mantenido y superando en cada expectativa.

Palabra claves: Atención, calidad, cliente, gestión, microempresas.

Abstract

The general objective of this research was to determine the main characteristics of the quality of the services provided by the usual jeans clothing company in the Aguas Verdes Tumbes district, 2019. The following problem was raised: What is the way they train and motivate the personnel from the Aguas Verdes province sector, Tumbes 2019? The quantitative type methodology of descriptive level, non-experimental design and cross-sectional was used. A questionnaire of 22 questions was elaborated which were applied with the survey technique to a sample population of 150 clients. And the following results were obtained. In the reliability dimension a rating index of 0.84 was obtained, in the response capacity dimension a rating of 0.85 was obtained, in the security dimension a rating of 0.87 was obtained, in the empathy dimension a rating of 0.87 was obtained In the dimension of tangible elements, a rating of 0.87 was obtained. It was concluded that the service offered by the usual jeans clothing company is one of the oldest in the Aguas Verdes district and thanks to this research work the great quality of the service is evidenced, results were obtained which almost the majority of the clients It has a level of totally satisfied while some, being the minority, thought the opposite with respect to the questions, however, in the company it has remained and exceeded in every expectation.

Keywords: Attention, quality, customer, management, micro-businesses.

7. Contenido

1. Título de tesis	
2. Equipo de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	2
4. Dedicatoria y agradecimiento.....	3
5. Resumen y abstract.....	¡Error! Marcador no definido.
6. Contenido	7
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	9
I. Introducción	10
II. Revisión de la literatura.....	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
III. Hipótesis	30
VI. Metodología.....	31
4.1. El tipo de investigación.....	31
4.2. Nivel de investigación.....	31
4.3. Diseño de la investigación	31
4.4 Población y muestra	32
4.5 Definición y operacionalización de las variables.....	34
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35

4.7 Plan de análisis.....	35
4.8 Matriz de consistencia.....	36
4.9. Principios éticos	37
V. Resultados.....	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de resultado	45
VI. Conclusiones	48
Aspectos complementarios	51
Referencias Bibliográficas	515
ANEXOS	55
ANEXO 01: Encuestas de recolección de datos validación.	56
ANEXO 02: Validación	63
ANEXO 03: Figuras	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO 04: Consentimiento informado	53
ANEXO 05: Turnity	54

8. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Tablas

Tabla 01: <i>operacionalización de variables</i>	34
Tabla 02: <i>Matriz de consistencia</i>	36
Tabla 03: <i>Fiabilidad</i>	40
Tabla 04: <i>Capacidad de respuestas</i>	41
Tabla 05: <i>Seguridad</i>	41
Tabla 06: <i>Empatía</i>	43
Tabla 07: <i>Elementos tangibles</i>	44

I. Introducción

La presente investigación de trabajo se da a conocer sobre la “Caracterización de la calidad de servicio de la empresa razón social confecciones usual S.A.C, en el distrito Aguas Verdes, 2019”. Ya que al pertenecer a un rubro en el cual se ofrece un servicio como es en la empresa es muy importante tener mucha responsabilidad a la hora de brindar una buena calidad de servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes y cubrir sus expectativas, así como también debemos contar con un buen ambiente con el fin de poder mantenerse en el mercado o centros comerciales y contar con una clientela fiel a la empresa (Aburto, 2018).

Hay muchas veces que las personas se guían por el aspecto físico de las empresas, como también la calidad de servicio que ofrecen las empresas del distrito de aguas verdes. Estas empresas de servicio consideran que el cliente es una gran parte de servicio y que gracias a ellos depende el éxito y la capacidad que tengan que responder con gran eficiencia a las grandes exigencias y necesidades de los clientes ya que hoy en día son muy exigentes. Según Cárdenas (2020).

Por eso los empresarios deben prestar más interés cuando se habla de la calidad de servicio de esta manera los clientes sentirán la calidad de servicio que brinda las empresas y así obtendremos el objetivo de tener mayor número de clientes.

Según Rojas (2018), La empresa, son aquellas que tienen empresarios con mucho talento, pero no saben organizarse muy bien con el personal, donde es una gran desventaja de ellos al no saber capacitar bien a sus trabajadores ya que hoy en la actualidad, las capacitaciones en las empresas son de una alta categoría porque ayuda al desarrollo de los trabajadores para brindar un buen aspecto al cliente. Donde las empresas deben encontrar un mecanismo para que al personal de dicha empresa sepa

conocimientos, capacidad y actitudes para así poder lograr un objetivo óptimo durante estas estadías del personal dentro de la organización.

Se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es la manera que capacitan y motivan al personal del sector provincia Aguas Verdes, Tumbes 2019? Por ello se elaboró objetivos para brindar solución al enunciado del problema. como objetivo general: Determinar la capacitación y su influencia de la motivación personal en las calidades de servicio confecciones usual jeans S.A.C en el distrito aguas verdes, 2019. Y como objetivos específicos: Determinar los elementos tangibles de la calidad de servicio en la empresa confecciones usual jeans S.A.C distrito aguas verdes, 2019. Determinar la capacidad de respuestas la calidad de servicio en la empresa confecciones usual jeans S.A.C distrito aguas verdes, 2019. Establecer la fiabilidad de la calidad de servicio en la empresa confecciones usual jeans S.A.C distrito aguas verdes, 2019. Determinar la seguridad caracterización de la calidad de servicio en la empresa confecciones usual jeans S.A.C distrito aguas verdes, 2019. Determinar la simpatía de la calidad de servicio en la empresa confecciones usual jeans S.A.C distrito aguas verdes, 2019.

Se justifica la investigación ya que permitirá emplear mis conocimientos adquiridos durante la formación profesional en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de Tumbes mediante la carrera profesional de administración de empresas. Este tema de investigación, pretende analizar la falta de calidad de servicios MYPES bajo la línea de investigación donde se debe aplicar dicha información contenida en ella servirá para tomar medidas y así poder mejorar con la calidad de servicio ya que también los beneficiarios serán los dueños de la tienda confecciones usual jeans ya que tendrá una empresa

Tiene una justificación metodológica, por la aplicación de sistematizar del proceso de enseñanza, encaminar a la detección de satisfacciones cualitativas que determinan las características sin vulneraciones alguna, y se recojan la información deseada (Baptista, 2017).

Por el aporte que genera la investigación como base de consultas de referencias bibliográficas en próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá orientarnos al desempeño que se nos presenta en el rubro se sientan motivadas al entorno cada vez más cambiante de la calidad de servicio (Baptista, 2017).

Dentro del ámbito científico se puede demostrar que el modelo SERVPERF contribuye a evidenciar la importancia de las características que en él se establecen, contribuyendo con un granito de arena al saber; pero al mismo tiempo, evidencia la importancia de ser el punto de inicio de futuras investigaciones concernientes al tema en estudio.

Para medir la calidad de servicio opté la herramienta de Servperf, siendo ese resultado como óptimos según mi plan de análisis. Como el más influyente en cuanto la dimensión de empatía ya que los clientes están en su totalidad satisfechos y la empatía es muy importante dentro de una empresa porque los clientes buscan esa confianza, carisma y atención personalizada de los trabajadores para sentirse cómodos con el trato, en la tabla N° De la tabla N° 04 se observa: La calificación de la dimensión de empatía obtuvo un índice de calificación de 0.87, como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión. obtuve resultados de que la mayoría de los clientes son totalmente satisfechos lo que se concluye que los clientes dan a conocer el carisma, la sencillez y lo efectivo que son los trabajadores al atenderlos, los hace sentir bien con su amabilidad contribuyendo en cumplir con las expectativas y percepciones.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Según Moreira (2017), En su trabajo de investigación titulada como *“Necesidades De Capacitación Profesional Del Personal Administrativo De La Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil Para Mejorar La Calidad De Servicio 2017”*. Dispuesta de un módulo práctico y su objetivo generar un desarrollo educacional fundamental aplicado de una manera organizada y dinámica, mediante el cual el personal requiera o desarrolle ideas y habilidades específicas relativas al trabajo y, actualicen sus actitudes principalmente en los aspectos de la organización, puesto y en el ambiente laboral. Se ha utilizado una metodología de investigación es descriptivo. Se obtuvo las siguientes conclusiones. El porcentaje del 100% de los profesores y estudiantes han manifiestan que las políticas de la atención a los clientes tanto físicamente como externo son frágiles, dicho que la universidad no ha brindado la capacitación total al grupo de personas administrativas.

Según Alarcón (2017), En su trabajo de investigación titulada como *“Modelo De Mejora Continúo Basado En Procesos Y Su Impacto En La Calidad De Los Servicios Que Perciben Los Clientes De La Empresa De Servicios Servifreno De La Ciudad De Quito – Ecuador”*. Posteriormente tiene los siguientes objetivos. ¿Qué determinar el grado de golpe del tipo de mejoramiento continuo, basado en desarrollo en la calidad de servicios a los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la Ciudad de Quito – Ecuador? Se ha utilizado una metodología. Los modos de investigación son

distintas modalidades o tipologías de indagación que se usan, para la siguiente indagación de un tipo son: Descriptiva, Propositiva, Y Explicativa. Y obtuvo las siguientes conclusiones. Se examina que existen distintas de medias entre el post y el pre test de 2,89 con un nivel de altura de significancia de 0,00 el cual es bajo a 0,05. Por lo siguiente, de este resultado se ha concluido que el tipo de Mejora Continua Basado en Procesos actúa positivamente en la Dimensión Empatía de la Calidad de los Servicios que se perciben los Clientes de la Empresa de servicio ServiFreno de la Ciudad de Quito – Ecuador.

Según Quiñones (2018), En su trabajo de investigación titula como *“Estudios De La Gestiones Competitivas medianas y pequeñas empresas (Pymes) comerciales. En el casó Esmeralda, de la República del Ecuador”* ya que tiene estos propósitos de los siguientes objetivos que se analiza en el tipo de estudio de las distintas empresas enlazadas, con tareas que tienen un nivel crecido de demanda en el pueblo local. Y obtuvo la siguiente metodología descriptiva. Obtuvo las siguientes conclusiones. La actividad se reforzará la competencia de las pymes de las ventas al por mayor y pone en privado una orientación, integrando la recolección y aprendizaje regular de las personas de la organización, ya que, por parte del Estado, Entidades Intermediarias y otros tipos de empresas.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Según Peña (2019), En su trabajo de investigación titulada como *“Caracterización de competitividad y calidad de servicio en mype rubro boticas A.A.H.H santa rosa - Piura, 2019”*. Que tiene posteriormente los siguientes objetivos general determinar las caracterizaciones de la

competencia y el mejoramiento de la calidad de los servicios en las mype del Rubro Boticas en el Asentamiento Humano Santa Rosa – PIURA. Para esta investigación se ha utilizado una metodología. El modo de indagación es de tipo de descriptiva por que describe los distintos problemas y especifica las características del problema y asimismo determina las actividades que se dan en un contexto calificando de las mypes en el Rubro Boticas del Asentamiento Humano Santa Rosa, PIURA. Posteriormente se obtuvo las siguientes determinaciones. En concepto se define los siguientes tipos de características de las mype, cuentan con un monto de buen número de trabajadores, que presentan un gran volumen de gastos, despilfarros, un requerimiento normal, que presentan unas buenas condiciones y responsables con los requisitos que están disponibles legales al conjunto de los intereses.

Según Vega (2014), En su trabajo de investigación titulada como *“caracterización de la calidad de servicio por bajo del modelo hotel cuales en las micros y las pequeñas empresas de los Sector Servicios-Rubro Hoteles, campamentos y otros (Hospedaje) en el distrito de Huaras, 2014”* que un tiene como objetivó, general Describir las fundamentales de las distintas calidades de servicio diminuto del modelo HOTEL, en el cual las pequeñas y micro empresas de los Sectores de Servicios – Rubro Hoteles Y Acampamentos (Hostales) localizado en el distrito de HUARAZ, 2014. Se ha utilizado la siguiente metodología en tanto al modo de la indagación es de una capacidad cuantitativa y de tipo descriptivo, porque se ha buscado detallar la condición de servicio en las mype del Sectores de Servicios HOTELES, Acampamentos, otros localizados en el distrito de HUARAZ.

Se Obtuvo las siguientes conclusiones. Los clientes encuestados han dado como descripción que, habido la existencia de la deficiencia de calidad de servicio, ya que han considerado que no ha existido un interés de sinceridad por parte de los hospedajes para dar superioridad a la calidad del mismo en los puntos que han sido evaluados

Según Barinotto (2016), En su trabajo de investigación titulada siguiente trabajo de observaciones dando como título "*Caracterización De La Calidad De Servicio De Los Cafetines De Ciudad Universitaria Percibida Por Los Estudiantes De La Universidad Nacional De Trujillo – 2016*", tiene posteriormente los siguientes objetivos, diagnosticar los tipos de características y definiciones de las calidades de servicios en los cafetines de la Universidad Nacional de Trujillo – 2016. Se ha está utilizando una metodología de investigación no experimental – transversal y de tipo descriptivo. Obtuvo posteriormente las siguientes conclusiones. Los encargados de los cafetines si tenían idea de algunas herramientas de Calidad, siendo las que más se usan, con un porcentaje de 50%, justo a tiempo; y con los pensamientos de los estudiantes, se dieron a la conclusión que en general en los cafetines, en la Ciudad Universitaria Presentan. Una Regular condición en las calidades de servicios.

2.1.3 Antecedentes locales

Según Pizarro (2017), En su trabajo de investigación titulada como "*caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017*". Que tiene como objetivo definir los tipos de las características de los Financiamientos, Gestiones de Calidades en las mypes, del sector servicios

rubro Restaurantes localizados en uno del distrito de San Jacinto. Se ha utilizado una metodología cuantitativa, descriptiva. Se obtuvo las posteriores conclusiones. En los enlaces de los financiamientos de los negocios han sido su inicio de su labor con una capital propia, en el Financiamiento del Dinero es a un breve plazo, la Tecnología es limitada, relativo a la dimisión de estas calidades real a una elaboración de centros de cuidado, del medio ambiente, y una altura de atención alta y una satisfacción positiva de los clientes, la atención al cliente es de un nivel superior y positivo buscan seguir manteniéndose muy complacidos a los clientes, e inclusive tratan de dar reconocer la comodidad y los gustos, de los consumidores.

Según Moreto (2016), En su trabajo de investigación titulada como, *“caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros, ciudad de tumbes 2016”*, y tiene posteriormente el siguiente objetivo. Determinar las principales características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: Rubro Transporte de Pasajeros en la ciudad de Tumbes. Que se ha utilizado una metodología descriptiva. Llego a las siguientes conclusiones. Se define que los indicadores que se han utilizado, en la MYPES rubros transportes son de una manera cariñosas, que demuestran actitud, confianza, conocimiento, atención y servicio personalizado a la atención de los clientes y así poder dar una mejora satisfactoria a los clientes con uno de los servicios que actualmente se les está brindando.

Según Barreto (2018), En su trabajo de investigación titulada como *“Caracterización Del Desempeño Laboral Y Gestión De Calidad De Las*

MYPES Del Sector Servicio Rubro Empresas De Limpieza En El Distrito De Tumbes, 2018". Y tiene como objetivo los siguientes servicios que ofrecen las empresas de limpieza y es posible para la satisfacción a los clientes, para que así posteriormente se pueda diagnosticar diferentes tipos de características que ayuden a el desenvolvimiento laboral de calidad en los mercados comerciales y así poder ofrecer nuevas ideas para una resolución mediante este el siguiente informe indagación. Se ha utilizado el siguiente modo de metodología de tipo Descriptiva. Se obtuvo las siguientes conclusiones. Según los objetivos específicos 04 sobre el nivel de altura de satisfacción del servicio prestado a los clientes y así llega a la conclusión que la empresa cumple con los requisitos de brindar un servicio muy adecuados, cubren las necesidades con calidad de una atención del servicio, y los trabajadores están continuamente dispuestos a soluciones problemas de controversias.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Conceptos

Según Berry (1995), El concepto de calidad de servicio se ha desarrollado que nos brindan necesidades para cada consumidores es así que esto se desarrollan en dichas empresa, ya que sé qué se diferencia entre la interacción es así que se establece a nivel mundial ya que nos sirve para regular la actividades del sujeto que nos permite un infracción a las conductas y es por eso que nos permite diferenciar el objetivo o propósito de la meta que se considera necesariamente y brindar . La motivación es un paso que nos ayuda a realizar mediante este intercambio o lugar entre las personalidades de sujeto ya que, en estas realizaciones de estas diferentes actividades, es por ello que requerimos su

eficacia lo que esto nos permite dirigir hacia este logro de dicha actividad ya que de esta manera tiene un empeño.

Definición

Según Cadwell (1984), La calidad de servicio es el grado ya que satisfacen a estas necesidades de cada consumidor ya que con el respecto la calidad de servicio nos brinda dichas atenciones. Cualquier empresa son capaces de complacer las necesidades de cada consumidor o cliente ya que van, de acuerdo con los contenidos, de estos dos elementos que son: intangible y tangible. Y asilos servicios tangibles son capaces de conocer los nombres de estos productos. Ya que consisten en estos materiales. Damos a conocer que estos objetos son reales para estas utilizaciones para los consumidores que resuelven estas necesidades sentidas.

Calidad

Según Vásquez (2007), Dice que la calidad nos da entender que son conceptos garantizados con estas diferentes frecuencias en las actualidades, ya que a la vez nos da ciertas utilidades para poder percibir estas distintas maneras ya que a lo largo corto plazo esta historia muchas fundaciones o empresas han podido diferenciar las definiciones de estos términos de calidades es por es que es una actualidad de demisiones, características o conducta de un buen servicio.

Según Mediante Ishikawa (1986). Define estas calidades en como los demos “desarrollar o diseñar para también así poder manufacturar y mantener un producto de calidad que sea más económico, y útil y siempre más satisfecho para nuestro consumidor en las empresas”

Según Barker (1997), Menciona así mismo la calidad de servicio es una clave ya que así pueden entrar a distintas competencias de dichos mercados es así que los que

todos debemos cuidar el negocio y tenerlos asegurados para que salga al éxito lo planeado y así poder asegurarlos a los negocios. También podemos satisfácelos a los consumidores o clientes ya que esto nos implicará las calidades de estas nuevas estrategias para el negocio que difundirá la empresa, pero a la vez esto resulta difícil establecer estas calidades de los servicios.

Calidad En El Servicio

Según Albrecht (1994), son estructuras particulares, estatales y social ya que es mismo implementamos una garantizarían plena de un grado para sus consumidores, así mismo éstas satisfacciones son de suma importancia para que los consumidores continúen consumo de productos o servicios que esta empresa está ofreciendo y no solo eso, sino que recomiendan a otros clientes también por redes sociales. Estos empresarios no pongan interés a diferentes sectores ya que en estas resultan perder grandes cantidades de los consumidores ya que por lo tanto deben ser invertidos en buenas secciones de campañas de publicidad para que establezcan una marca sea más conocida y así los clientes puedan asistir con entusiasmo a dicha empresa.

Es por eso que estas metodologías son las siguientes:

- Las Comunicaciones.
- Competencias entre ellas mismas.
- Las seguridades.
- Demos entender a los clientes.

Después de estas definiciones las calidades de servicios ya que los clientes observan el ambiente alrededor.

Aquí por medio de este espacio mostramos algunas definiciones:

- **Tangibles:** Esto nos quiere decir q nos facilita la comunicación.
- **Confiabilidad:** se refiere a realizar ciertos servicios.
- **Velocidad de respuesta:** esto da a comprender que el trabajo está al alcance.
- **Aseguramiento** esto quiere decir que los trabajadores de la empresa deben hacer bien su trabajo.
- **Empatía:** el personal que está a servicio de la empresa tiene que estar atento y entender al consumidor y debe proporcionar lo que realmente necesitamos y satisfacerlo mientras esta en el recorrido de su compra el personal tiene que estar atentó hacia este cliente.

Valor Del Cliente

Según Kotler (2006), dice que en la realidad los consumidores generan la buena personalidad ya que, con empatía, amable, debemos a dar a conocer cierta personalidad a los clientes así mismo debemos ayudar a la empresa para así poder gestionar ciertas relaciones más más impresionantes con ellos ya que esto nos da buenos resultados y diferentes formas de conocer e impresionar al cliente esta empresa logran identificarlos a los consumidores para así definir en estas empresas.

- **Valor de compra:** esto nos dicen que es un beneficio para estos análisis.
- **Valor de uso:** estos nos dan buenos resultados para estos productos o para el consumo de los clientes.
- **Valor final:** esto quiere decir que es cundo un cliente logra dependerse de un producto.

Características De Servicio

Según Parasuraman (1985), estos son algunos elementos que descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciar entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo.

Teoría

Según Zeithaml (1981), las diferentes teorías que comprenden a la calidad de servicio desde cada perspectiva actual a tratando de ver cómo estas teorías pueden cooperar como lo han hecho ya al desarrollo de una organización como sistema de dirección y a la calidad de servicio como estrategia genérica de la empresa.

Dimensiones:

Elementos tangibles

Según Parasuraman (1985). En cada encuentro de servicio hay elementos tangibles antes, durante y después del momento que afectan la manera en la cual los clientes evalúan la calidad de servicio que se está proyectando. Debido a que los servicios son intangibles, con frecuencia, los clientes utilizan las pistas tangibles o evidencias físicas que forman parte de la prestación de servicios antes de su compra o para establecer los niveles de satisfacción con el servicio durante y después de las compras que realizan.

Fiabilidad

Según Oliva (2005), la fiabilidad en la calidad de servicio es la habilidad de como una empresa presta ese servicio debe estar en los estándares que esta misma promete este servicio debe ser de forma cuidadosa y de manera fiable. Cuando hablamos de fiabilidad se refiere a realizar el servicio con formalidad y exactitud al cliente.

Capacidad de respuesta

Consiste en el deseo de que la organización atienda a sus clientes o consumidores y les brinde los servicios de manera oportuna; es muy interesante e importante existir en toda empresa, porque los clientes dan alta prioridad a la correcta y oportuna prestación de servicios, (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2007).

Muestra el nivel de acción que debemos tomar y responder a las necesidades del cliente de manera adecuada. Por lo tanto, los servicios prestados con lentitud nunca agregarán valor al cliente, sino que lo detendrán, e incluso en muchos casos, el cliente elegirá una mejor opción, razón por la cual la empresa debe brindar sus servicios con rapidez para asegurar que los clientes y fidelizarlos (Tigani, 2006).

Seguridad

Muestra el grado de conocimiento que tiene una persona a la hora de prestar servicios; de igual forma, tratar a los clientes con cortesía los hace sentir cómodos en un ambiente agradable y, lo más importante, les hace sentir seguros.(Izaguirre, 2014)

Cubre la capacidad y el nivel de educación del personal de la organización. En la mayoría de los casos, cuando los clientes tratan con trabajadores agradables y accesibles, también son competentes, se sienten cómodos y tranquilos, especialmente en buenas manos (Varo, 1994).

Agrupar varias sub-dimensiones juntas, como competitividad, nivel educativo y confiabilidad. Es vital que siempre exista en todas las empresas, y es especialmente importante en las empresas que brindan servicios de hospedaje, porque los clientes siempre deben sentirse seguros y confiados en la organización que decidan Según (González y Borondo, 2014).

Empatía

Se considera una habilidad completamente natural que posee una persona, forma parte de la inteligencia emocional y permite el contacto con otras personas para comprender su realidad, emociones, vivencias, etc. Y trata de conocerlos para que podamos ayudarlos en el futuro (García, 2019).

Se entiende como una manifestación de los comportamientos que nos unen unos a otros, lo que suele estar presente en la sociedad, estableciendo así un fuerte vínculo entre el respeto y la unidad. Por lo tanto, permite a una persona saber cómo se siente otra persona con solo conocer su propia situación (Moya, 2016).

Tipos De Servicio

Tipo De Servicio Según El Proveedor.

- **Públicos:** Son los servicios que prestan al estado a través de las entidades públicas.
- **Privados:** Son los que brindan las empresas privadas con el fin de obtener un lucro.

Tipo de servicio según la cantidad de personas que lo reciben.

- **Individual:** Esto se refiere que en prestan servicio de manera individual.
- **Colectivo:** Son los que forma un grupo de personas.

Tipo de servicio según su método de trabajo

- **Servicios estandarizados:** Se refiere que a todos los clientes se les presta un servicio de la misma manera, para seguir un mismo procedimiento con los clientes.

Principales Teorías De La Calidad

Según Gestipolis (2018), la definición más clara de la calidad, garantizan diferentes tipos de componentes, ya que debemos ver que esta empresa para lograr alcanzarlos, debe de manifestarse con unas grandes cantidades de probabilidades de ciertas calidades.

Teorías del control total de calidad

Según Gestipolis (2018), menciona que el control total de calidad se logra para ver sobre los sistemas y poder seleccionar paso por paso replicar y así el sistema pueda facilitar a conseguir ciertas calidades en cualquier tipo de lucro. Ya que, de esta forma, se eliminan los factores y así poder controlar ciertas satisfacciones a los consumidores.

Planificar la calidad

Esto quiere decir que para planificar una calidad debemos ver ciertos puntos. que un cliente o consumidores desean saber sobre estas necesidades y así poder plantear nuevos productos ya que es necesario satisfacer o producir estos.

Control de calidad

Es una ocasión de pasos para plantear nuevas habilidades y así poder comprender de una vez que plantear un proceso es hacer ciertas creatividades de procesos y así ir realizando algo mejor ya que de esta manera se supervisa ciertas habilidades de control.

Mejora de la calidad

Debemos ver que como mejoramos esta calidad de servicio y plantear la idea ya que pueden ser persistente en lo que el producto es lanzado ya que debemos ofrecer hacer publicidad para que esta mercadería salga más rápido y así esta empresa va confeccionar más rápido su producto ya que sale eficientemente tiene que llevarse a cabo esta serie.

Mi Rubro

Iniciaron con garantizar una calidad de servicio a sus clientes y al transcurrir del tiempo tenía la idea de crear su propia marca de ropa textil para que llame la atención a sus clientes con la finalidad de ser un gran empresario, luego de esto ya tenía un conocimiento mejor estructurado sobre texturas, telas y costuras. Tenía incluso algunas confecciones donde comenzaron a movilizarse a diferentes lugares para la mejora de esta empresa.

Ropa

Esta tienda solo está dedicada a vender todo lo que es pantalones jeans de dama con la marca (confecciones, usuales) y es así como se ha ido implementando con esta marca que hoy en la actualidad es muy conocida en aguas verdes.

Moda

En la moda en la empresa realizaron estudios de mercado, contratando a una agencia especializada en hacer publicidad a este tipo de marca (confecciones usuales jeans) y así lograr una mejor atracción sobre los productos que vendían. Así como también mejoraron las ventas por que la marca se hizo conocida a nivel regional y también conocida en el país de Ecuador.

Esto quiere decir que los principales compradores, según lo analizado, son mujeres que van desde los 18 hasta los 50 años a más, donde los clientes se muestran un especial interés por ropa de origen o con diseños extranjero.

Misión

Proveer de una línea de ropa y ser orientada con productos de ropa textil de importación.

Visión

Es ver la manera de que el consumidor acuda a nosotros por la diversidad de ropa, y en moda de cualquier tipo.

Instrumentos De Medición

El Modelo Servqual

Es una teoría de diferentes resultados, percepciones ya que estos consumidores ya que así las posibilidades nos habían formado previamente. Ya que así es una manera, que los proveedores valoraran estas expectativas ya sea previamente y poder ver que la calidad de estos servicios son los resultados que han llevan distintos superiores o mejoramiento a las posibilidades donde ello han tenido como mejor aproximación a la satisfacción según (Mendoza, 2007).

Modelo Servperf

En esta investigación el instrumento que nosotros usaremos para medir la calidad de servicio en la empresa razón social (confección usual jeans S.A.C). Comprendemos que el instrumento de medición es diseñado ya que (Cronin y Taylor, 1992), ya que ellos establecieron estas escalas de método de servqual y entonces ellos decidieron llamarlo SERVPERF ya que era aquí en donde más ellos se basaban en una valoración de representaciones, para una estimación muy parecida a la de servqual, ya por eso ellos tienen en cuenta estas opciones como estas expectativas. Ya que en diferente escala se trata de superarlas las dichas limitaciones de estas expectativas ya que relaciones con las mediciones de las calidades de servicios, así definimos este tipo de expectativas.

Servperf tiene esta escala de dimensiones la cual represento tres de ellas que son:

- Seguridad.

- Empatía.
- Fiabilidad.

Por medio de estos modelos se desempeña evaluada (Ep)

Este instrumento son los modelos de calidades de servicio por eso plateo teas (1993) Es en donde plantea estas limitaciones para representar este instrumento servqual. Es por eso que este autor debate el concepto percepción de expectativas para poder reflejar en esta estructura de mediación nos refleja que es necesaria implicar el instrumento SERVQUAL, ya que utilizamos un incremento muy diferente en esta sensación o expectativas que puede no reflejar atributos o necesariamente llegar a dichos niveles de calidad de servicio. Es por eso que este modelo nos da una evaluación de calidad del servicio ya que así nos da nuevas sugerencias entre el producto y las características de dichos consumidores.

- Interpretan los conceptos “expectativas”
- Operaciones de estos conceptos
- Instrumento al servqual es así donde se evaluará ciertas sugerencias.

Escuela Nórdica

Este modelo fue diseñado o conocido por el famoso (Grönroos) ya que fue en el año de (1988-1994) es así como este modelo también es conocido y relaciona este tipo de calidad de servicio donde tienen una idea de implementar estos elementos básico es por eso que medir la calidad un sumario al cliente y nos da un producto de servicio ya que nos da una idea para así poder plantear un monetario .ya que este instrumento o modelo nórdico que es formulado por (Grönroos) es así que debemos tomar en cuenta estos componentes de trabajos previos elaborados por Eiglier y Langeard en 1976 Es así

en donde formulan y explican sobre la calidad del servicio ya que esto se encarga de trasladar o consumir para el conocimiento del soporte es así q son evaluados para esta organización dijo Grönroos ya que él puede denominar las demisiones de los clientes. Según (Grönroos, 1999).

ESCUELA AMERICANA

Este modelo de instrumento de la calidad de servicio en la escuela americana que fue diseñado por Parasuraman & Berry (1988), demos hacer denominación como SERVQUAL, es por eso que este instrumento de modelo es más gastado por los académicos ya que hasta el momento es un área que usan una medida, el instrumento de modelo SERVQUAL esto quiere decir que la principal finalidad nos conlleva a una falla política en la calidad de servicio de organizaciones y realizaron como base a las calidades que crearon estas herramientas a las cual les permitirá organizar la calidad de servicio para los clientes al cual lo llamaron SERVQUAL es así que nos permitía evaluar las determinantes la les voy a presentar a cinco de ellas: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry)

- Profesionalidad: contar con las destrezas para poder cumplir con el servicio.
- Cortesía: la atención, amabilidad y respeto hacia los clientes.
- Seguridad: que no haya peligros dentro del local.
- Los tangibles: son como nuevas sugerencias de las instalaciones o del personal.
- Fiabilidad: capacidad para poder cumplir con lo prometido.

III. Hipótesis

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017).

VI. Metodología

4.1. El tipo de investigación

El tipo de la investigación es cuantitativo porque se utiliza la recolección de datos y el análisis de datos ya que así se analizó esta función de variables, ya que es un método sociable que utiliza sus registros para el recojo y el análisis de los datos para percibir ya que tiene una relación con el levantamiento de todos los datos sobre el motivo de estos grupos ya que se encuentran precisos en comprender e interpretar los diagnósticos o proceder , opiniones y las expectativas de los grupos de personas las características que destacan en muchos términos generales es que está elige una idea, que así va a cambiar tanto en una como una serie de preguntas de investigación sobresalientes ,es así que por lo tanto es de hipótesis y variable. Según Sampieri, Collado, & Baptista (2014).

4.2. Nivel de investigación

La presente investigación es de un nivel descriptivo por que busca describir situaciones semejantes, que consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno con el fin de establecer su estructura y comportamiento diagnosticado y una síntesis entre muchos más y que sea aplicada en razón para su desarrollo en las tiendas (Arias, 2014).

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación formal se va a diagnosticar esta investigación que será no experimental porque así las variables no solo puedan observar si no luego puedan analizar y de corte transversal por que los datos se obtienen en un tiempo determinado.

4.4 Universo y muestra

Población

Por otra parte, Hernández (2010), Esta población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, tal es así que la población de estudio está conformada por 10 empresas de tiendas de jeans del sector comercio rubro Confecciones Usual S.A.C del distrito de aguas verdes Tumbes.

Muestra

La muestra es de tipo no probabilístico ya que se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita porque no se sabe cuál es la cantidad de clientes de la empresa ya que no cuenta con los registros necesarios para identificar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 Pq}{e^2}$$

DONDE:

n = a ser estudiada.

z = considerado (para 95% de confianza z = 1.96).

p = probabilidades 0.5%.

q = no probabilidades (donde Q = 1-p).

q = 0.5%.

e = error prohibido (10%).

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera

$$n = \frac{1.96^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2}$$

$$N = \frac{(3.8416) (0.25)}{(0.1)^2}$$

0.0064

n = 0.9604

0.0064

n = 150 cliente.

La muestra asciende a 150 clientes de la Empresa para la variable calidad de servicio.

4.5 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 01: operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	Consiste en determinar el valor que se le agrega al servicio, que en muchas ocasiones es la forma de trato, la comunicación, el comportamiento, las actitudes, entre otras, las cuales provienen de las diversas personas que tratan con el cliente, con el fin de que este quede totalmente satisfecho(Vértice; 2008).	Aplicación del instrumento de medición SERVPERF	Elementos tangibles	Materiales Instalaciones Apariencia	Likert
			Fiabilidad	Disposición del servicio al cliente Habilidad de los trabajadores	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Disposición de tiempo	
			Seguridad	Conocimiento del servicio Cordialidad al realizarlo Comportamiento de los trabajadores	
			Empatía	Atención personalizada Comprensión de las necesidades	

Fuente: Elaboración Propia

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas será la encuesta e instrumentos de recolección de datos para este proyecto serán un cuestionario, específicamente el instrumento para medir la calidad de servicio SERVQUAL el cual es un cuestionario de 22 preguntas y serán medidos a través de la escala de Likert que tiene una escala de 5 puntos, siendo 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: neutral; 4: de acuerdo; 5: totalmente de acuerdo.

4.7 Plan de análisis

Los datos serán recopilados para luego crear una base de datos temporal en el Software Microsoft Excel 2016, además se usará el programa estadístico IBM SPSS Statistics 22, a si mismo se procederá a la tabulación de los datos. Luego se realizará el respectivo análisis de los datos obtenidos a cada una de las preguntas que se han establecido en el cuestionario a si mismo nos permitirá resumir los datos en gráficos que mostraran el impacto porcentual.

4.8 Matriz de consistencia

Tabla 02: *Matriz de consistencia.*

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variable	Metodología	Escala de medición
Cuál es la calidad de servicio que brindan las empresas en el distrito aguas verdes tumbes ,2019?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la calidad de los servicios que brinda la empresa confecciones usual jeans en el distrito aguas verdes; 2019.</p>	Calidad de servicio.	<p>Tipo:Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert
		<p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar los elementos tangibles en la empresa Precisar la fiabilidad en la empresa confecciones usual jeans s.a.c Tumbes 2019. Definir la capacidad de respuesta en la empresa confecciones usual jeans s.a.c del distrito, tumbes 2019. determinar la seguridad en la empresa confesiones usual jeans del distrito de aguas, Tumbes 2019. Identificar la empatía en la empresa confecciones usual jeans del distrito de aguas, Tumbes 2019.</p>			

Fuente: Elaboración Propia

4.9. Principios éticos

Para desarrollar esta investigación se tomó observancia de los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech católica de los Ángeles de Chimbote:

Principio de protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del Consentimiento informado, el que fue similar para todas las personas que participaron como muestra de esta investigación. Mediante del consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consiste en proponer recomendaciones para la mejora de la motivación laboral y el desempeño en la empresa confección usual jeans s.a.c y se les enseñó que cada uno de ellos puede retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, se les informó asimismo de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación. Cabe destacar que esta investigación tiene como muestra a los colaboradores de empresa confección usual jeans s.a.c provincia aguas, verdes 2021.

Principio de beneficencia y no maleficencia. La presente investigación no compromete a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

Principio de justicia. Los efectos posteriores en esta investigación serán accesibles después de la finalización de esta investigación, si las personas que serán importantes para nuestro ejemplo están interesadas en los resultados que se aplicarán a sus organizaciones o para completar posteriores investigaciones, serán proporcionados con tales datos por los métodos que requieran. Éstos pueden ser mensajes o inversión en funciones donde se introducen resultados de la exploración. Del mismo modo, todas las personas que se interesen en esta investigación recibirán un tratamiento similar de consideración, pensamiento y datos de lo que necesitan.

Principio de integridad científica. Se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brindó otro participante de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado. Antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro, Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad. La presente investigación no tiene ni tuvo como muestra criaturas, plantas o aplicaciones en el clima, ni se influirá en la biodiversidad como característica de la investigación, posteriormente no se detallan los daños, peligros o ventajas esperados que pudieran tener sobre ellos. La muestra de estudio fueron los colaboradores en empresa confección usual jeans s.a.c provincia aguas, verdes 2021.

VI. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 03:

Fiabilidad.

Calidad de servicios respecto a la fiabilidad de la empresa razón social confecciones usual jeans s.a.c del Distrito de aguas verdes – Tumbes; 2019.

Dimensión Fiabilidad	
Calificación de la Dimensión Fiabilidad	
P1	0.87
P2	0.86
P3	0.84
P4	0.81
Calificación de la Dimensión	
	0.84

Fuente: Encuesta – octubre del 2019.

Elaboración: La investigadora.

Interpretación:

De la tabla N° 01 se observa: La calificación de la dimensión fiabilidad obtuvo un índice de calificación de 0.84, como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión.

Tabla 04:

Capacidad de respuestas.

Calidad de servicios respecto con la capacidad de respuesta de la empresa razón social confecciones usual jeans s.a.c del Distrito de aguas verdes – Tumbes; 2019.

Dimensión Capacidad de Respuestas	
<u>Calificación de la Dimensión Capacidad de Respuesta</u>	
P1	0.84
P2	0.84
P3	0.84
P4	0.86
P5	0.84
<hr/>	
Calificación de la Dimensión	0.85

Fuente: Encuesta – octubre del 2019.

Elaboración: La investigadora.

Interpretación:

De la tabla N° 02 se observa: La calificación de la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un índice de calificación de 0.85 como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión.

Tabla 05:

Seguridad.

Calidad de servicios respecto con la seguridad de la empresa razón social confecciones usual jeans s.a.c del Distrito de aguas verdes – Tumbes; 2019.

Dimensión de Seguridad	
Calificación de la Dimensión de Seguridad	
P1	0.86
P2	0.86
P3	0.86
P4	0.89
Calificación de la Dimensión	0.87

Fuente: Encuesta – octubre del 2019.

Elaboración: La investigadora.

Interpretación:

De la tabla N° 03 se observa: La calificación de la dimensión de seguridad obtuvo un índice de calificación de 0.87, como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión.

Tabla 06:

Empatía.

Calidad de servicios respecto con la empatía de la empresa razón social confecciones usual jeans s.a.c del Distrito de aguas verdes – Tumbes; 2019.

	Dimensión de Empatía
	Calificación de Empatía
P1	0.88
P2	0.86
P3	0.92
P4	0.86
P5	0.86
Calificación de la Dimensión	0.87

Fuente: Encuesta – octubre del 2019.

Elaboración: La investigadora.

Interpretación:

De la tabla N° 04 se observa: La calificación de la dimensión de empatía obtuvo un índice de calificación de 0.87, como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión.

Tabla 07:

Elementos tangibles.

Calidad de servicios respecto con los elementos tangibles de la empresa razón social confecciones usual jeans s.a.c del Distrito de aguas verdes – Tumbes; 2019.

Dimensión de Elementos tangibles	
Calificación de elementos tangibles	
P1	0.87
P2	0.86
P3	0.87
P4	0.86
Calificación de la Dimensión	0.87

Fuente: Encuesta – octubre del 2019.

Elaboración: La investigadora.

Interpretación:

De la tabla N° se observa: En la dimensión de elementos tangibles obtuvo un índice de calificación de 0.87, como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión.

5.2. Análisis de resultado

DIMENSIÓN DE FIABILIDAD

En el cuestionario que se le hizo a una muestra de 150 personas, de la empresa confecciones usual jeans S.A.C. para medir la fiabilidad la cual fue en la tabla N° 4 nos muestra que fue calificada con un promedio de 0.84 obteniendo una excelente calificación, se evidencia que realmente sus servicios lo hacen de forma correcta. Según (Moreto, 2016) En la siguiente investigación titulada como “caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las MYPES rubro transporte de pasajeros, ciudad de tumbes 2016”. Después de haber realizado su investigación obtuvo que la dimensión fiabilidad que la empresa trasportes aprecian que el 28 % manifestaron que es una excelente capacidad de los choferes para realizar estas necesidades a los clientes y el 43% opina que es una buena capacidad para responder las necesidades de los clientes.

DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA

Después de haber aplicado la encuesta y haber recolectado los datos emitidas a los clientes de la empresa confecciones usual jeans S.A.C. se observa en la tabla N° 5 que obtuvo un índice de calificación de 0.85 como promedio ponderado de los ítems de dicha dimensión demostrado que es muy buena y los clientes lo afirman. Según (Alarcón Gavilanes, 2017) En la siguiente investigación titulada como “modelo de mejora continuo basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios servifreno de la ciudad de Quito – Ecuador” después de haber realizado su investigación obtuvo que la dimensión de capacidad de respuestas recibió una calificación de 71.48% de los clientes quedaron satisfechos con la entrega luego se observa que existe un 82.89% quedaron muy satisfechos.

DIMENSION DE SEGURIDAD

Después de haber recolectado los datos del cuestionario que se les aplico a los clientes de la empresa confecciones usual jeans S.A.C. mencionan que se sienten protegidos estando en las instalaciones de la empresa, además los empleados muestran total confianza. Se observa en la Tabla N° 6 que se obtuvo en la dimensión de seguridad fue calificada común índice de 0.87 obteniendo muy buena calificación. (Peña, 2017) En su tesis titulada como “Caracterización de competitividad y calidad de servicio en mype rubro boticas A.A.H.H santa rosa - Piura, 2017” después de haber realizado su investigación obtuvo que la dimensión de seguridad la empresa boticas A.A.H.H santa rosa apreciamos que el 40 % de los encuestados manifestaron que el nivel de seguridad es malo, el 37% dicen que es regular y el 23% manifiestan que es buena.

DIMENSION DE EMPATIA

Después de haber recolectado los datos de las 150 encuestas aplicados a los clientes de la empresa confecciones usual jeans S.A.C. respecto a la empatía mencionaron que están totalmente satisfechos. En la Tabla N° 7 se observa que la dimensión de empatía fue calificada común índice de 0.87 obteniendo una excelente calificación. (Peña, 2017) En su tesis titula como “Caracterización de competitividad y calidad de servicio en mype rubro boticas A.A.H.H santa rosa - Piura, 2017” después de haber realizado su investigación obtuvo que la dimensión de empatía de la empresa boticas A.A.H.H santa rosa apreciamos que el 50% de los clientes manifiestan que la atención es buena, el 37% que es regular y el 13% la perciben como mala. Por otro lado, apreciamos que los clientes consideran la empatía de los empleados buena, el 40% que es regular y el 7% los empleados, no son empáticos ante la dimensión.

DIMENSION DE ELEMENTOS TANGIBLES

Después de haber recolectado los datos, los clientes de la empresa confecciones usual jeans S.A.C. evidencia en la Tabla N° 8 respecto a la dimensión de elementos tangibles fue calificada común índice de 0.87 obteni

endo una excelente calificación. Según (Barreto, 2018) En esta investigación titulada como “Caracterización Del Desempeño Laboral Y Gestión De Calidad De Las MYPES Del Sector Servicio Rubro Empresas De Limpieza En El Distrito De Tumbes, 2018”, después de haber realizado su investigación obtuvo que los elementos tangibles de la empresa De Limpieza En El Distrito De Tumbes, 2018 tiene una calificación de la población 100% (68).

VI. Conclusiones

- ✚ En el objetivo 01: La dimensión de los elementos Tangibles los clientes demostraron mediante los resultados que la empresa confecciones usual jeans S.A.C distrito aguas verdes tumbes, 2019. obtuvo una buena calificación concluyendo que esta empresa permite satisfacer sus necesidades de sus clientes, así como también cuenta con adecuadas instalaciones y materiales que se utilizan para la realización del servicio esto beneficia su rentabilidad porque hace que cada cliente se juzgen el entorno que los rodea como agradable.

- ✚ En cuanto al objetivo 02: En la dimensión de Fiabilidad los clientes demostraron mediante los resultados que la empresa confecciones usual jeans S.A.C Distro aguas verdes Tumbes, 2019. Una calificación buena porque según los encuestados que son los clientes mencionan que los trabajadores cumplen con los establecido y ayudan a solucionar algún problema que se presente en la empresa y que se preocupa un con el hecho de cumplir con lo que promete y ofreciendo productos de buena calidad a sus clientes.

- ✚ El objetivo 03: En la dimensión de la Capacidad de Respuesta los clientes demostraron mediante los resultados que la empresa confecciones usual jeans S.A.C Distro aguas verdes Tumbes, 2019. Tienes una calificación muy buena ya que tiende a informar de manera precisa cuando concluirá cada servicio. Además, los empleados se preocupan por mostrar un trato agradable con los clientes.

✚ Conforme al objetivo 04: En la dimensión de Seguridad los clientes demostraron mediante los resultados que la empresa recibió un índice de calificación excelente, por lo que se concluye que para los clientes de la empresa cuenta con empleados que les trasmite confianza y que tienen los conocimientos como para poder contestar sus preguntas con respeto al servicio que estos brindan.

✚ En el objetivo 05: En la dimensión de Empatía los clientes demostraron que la empresa dedicada al rubro confecciones usual jeans, según los resultados que los empleados brindan una atención individualizada y personalizada. Además, dan a conocer el carisma, la sencillez y lo efectivo que son los al atenderlos los hace sentir confortables con su amabilidad contribuyendo así en cumplir con las expectativas y percepciones de los clientes.

Aspectos complementarios recomendaciones

- 1) Con respecto a los elementos tangibles que, si bien es cierto tienen una buena calificación, pero se recomienda que deben de mejorarse un poco más sus elementos tangibles ya que si cuentan con que estos sean más modernos y llamativos para su clientela, ofrecerán productos más actuales del mercado.
- 2) En fiabilidad la empresa debería de cumplir con el servicio en el tiempo establecido y ofrecer productos de calidad, así como también adecuar muy bien a sus trabajadores en su comportamiento y transmitir confianza para que el cliente se sienta satisfecho con el servicio que la empresa brinda.
- 3) Con respecto a la capacidad de respuesta la empresa debería de brindar una atención un poco más rápida con sus clientes, así como también orientar a sus trabajadores en las ventas y contratar personal capacitado en ventas, ya que mientras algunos trabajadores están ocupados atendiendo a otros clientes, otros deberían encargarse de ofrecer más productos a los clientes que van ingresando y así tener ventas más productivas.
- 4) En seguridad la empresa debería de mantenerse y siguiendo teniendo una buena imagen para sus clientes ya que la empresa les ofrece total seguridad. Pero deberían de considerar que los trabajadores les transmitan confianza, así como también orientar a sus trabajadores en ser personas honestas para que no pierdan la imagen que vienen conservando hace varios años.
- 5) Con respecto a la empatía, la empresa debería de orientar a sus trabajadores y a la vez a al personal nuevo para que sean personas empáticas. Y el cliente tengan una mejor satisfacción al momento de realizar sus compras y de elegir el producto que sea de su total conveniencia.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, J. (2017). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito Ecuador*, Quito. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6713>
- Barinotto, I. (2016). *Caracterización de la calidad de servicio de los cafetines de ciudad universitaria percibida por los estudiantes de la universidad nacional de Trujillo*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045564>
- Barreto, S. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro empresas de limpieza. Tumbes*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048009>.
- García, M. (2019). *El arte de la empatía: Aprende del poder de tu sensibilidad* (Primera ed; Editorial Amat, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.mx/books?id=0rm9DwAAQBAJ&pg=PT264&dq=\(empatia\)and\(que+es\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUtJGEto_pAhUFF6wKHbMmBrgQ6AEIbjAI#v=onepage&q=empatia&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=0rm9DwAAQBAJ&pg=PT264&dq=(empatia)and(que+es)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjUtJGEto_pAhUFF6wKHbMmBrgQ6AEIbjAI#v=onepage&q=empatia&f=false)
- González, C., Menorca, L., Juaneda, E., & Borondo, J. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas* (Primera ed; Paraninfo, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.mx/books?id=pJjLAgAAQBAJ&pg=PA19&dq=\(seguridad\)Y\(dimension+de+la+Calidad+de+servicio\)AND\(hoteles\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi84brb86LpAhUJHqwKHdT5DaUQ6AEIOjAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=pJjLAgAAQBAJ&pg=PA19&dq=(seguridad)Y(dimension+de+la+Calidad+de+servicio)AND(hoteles)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi84brb86LpAhUJHqwKHdT5DaUQ6AEIOjAC#v=onepage&q&f=false)

- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Diaz de Santos. Retrieved from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Manuel, Q. (2012). *Estudio de la gestión competitiva de las pequeñas y medianas empresas (pymes) comerciales. caso esmeralda. república del ecuador*. Retrieved from <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2012/pequenas-medianas-empresas-ecuador.pdf>
- Mendoza, E. (2007). *Calidad de servicio*. Retrieved from http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Moreira R. y Ortega A. (2017). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Unidad de Post- Grado Investigación y Desarrollo. Maestría en Docencia y Gerencia en Educación Superior. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/1666>
- Moreto, M. (2016). *Caracterización de la capacitación y calidad del servicio en las mypes rubro transporte de pasajeros. Tumbes*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040475>
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa*. (Primera ed; Plataforma editorial, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.mx/books?id=CPWkDwAAQBAJ&pg=PT70&dq=\(empatia\)and\(hospedajes\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq2_CKso_pAhUCRqwkHfGhBV0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=\(empatia&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=CPWkDwAAQBAJ&pg=PT70&dq=(empatia)and(hospedajes)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiq2_CKso_pAhUCRqwkHfGhBV0Q6AEIJzAA#v=onepage&q=(empatia&f=false)

- Miranda, F. Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (Delta Publicaciones, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.mx/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA252&dq=\(capacidad+de+respuesta\)AND\(Hoteles\)&hl=es-19&sa=X&ved=0ahUKEwinHYiemJHpAhUOXq0KHcs7B7IQ6AEIRzAE#v=snippet&q=capacidad de respuesta&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA252&dq=(capacidad+de+respuesta)AND(Hoteles)&hl=es-19&sa=X&ved=0ahUKEwinHYiemJHpAhUOXq0KHcs7B7IQ6AEIRzAE#v=snippet&q=capacidad+de+respuesta&f=false).
- Parasuraman & Berry. (1988). "*SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*". Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Peña, M. (2017). *Caracterización de competitividad y calidad de servicio en las mype - rubro boticas A.A.H.H Santa Rosa. Piura*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034218>
- Pizarro, F. (2017). *Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes . san jancito*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000046850>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (Primera ed; Liderazgo 21, Ed.). Retrieved from http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria* (Tercera ed; Diaz de Santos, Ed.). Retrieved from [https://books.google.com.mx/books?id=gtvXJ_yogLYC&pg=PA180&dq=\(dimensiones\)AND\(fiabilidad\)AND\(hospedajes\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjd4ujWwpTpAhVPcq0KHf-A0QQ6AEIJzAA#v=onepage&q=fiabilidad&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=gtvXJ_yogLYC&pg=PA180&dq=(dimensiones)AND(fiabilidad)AND(hospedajes)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjd4ujWwpTpAhVPcq0KHf-A0QQ6AEIJzAA#v=onepage&q=fiabilidad&f=false)

Vega, Y. (2014). *Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hoteles, campamentos y otros(Hospedaje)huaraz*. Retrieved from <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038619>

Vertice, P. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. (Primera ed., Vol. I). Malaga: Editorial Amazon.com 2008.

ANEXOS

ANEXO 01: Encuestas de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La siguiente encuesta forma parte de una investigación que tiene como objetivo determinar la calidad de servicio que ofrece “Confecciones usual Jean S.A.C.” la información obtenida se utilizará para la investigación y será anónima y confidencial le solicitamos su apoyo contestando las siguientes preguntas:

Información general:

Instrucciones:

Sexo:

Masculino Femenino

EDAD: _____

Información específica

Instrucciones: marque con un “x” la opción de su preferencia, una sola respuesta por pregunta por favor, asegúrense que no quede ninguna pregunta por responder.

A continuación, se muestra la leyenda donde se explica la escala medición:

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

DIMENSIONES SERVPERF	PREGUNTAS	Escala de valoración				
FIABILIDAD	¿Cuándo en la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C prometen hacer algo en un tiempo determinado lo hacen?	1	2	3	4	5
	¿Cuándo usted tiene un problema en la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C muestran un sincero interés en solucionarlo?	1	2	3	4	5

FIABILIDAD	¿En la Confecciones Usual Jeans S.A.C realizan bien el servicio la primera vez?	1	2	3	4	5
	¿En la Confecciones Usual Jeans S.A.C insisten mantener registros externos de errores?	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	¿Los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C siempre están dispuestos a atenderme y ayudarme?	1	2	3	4	5
	¿Si se me presenta un problema o necesito ayuda, los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C me ayudarán a resolverlo inmediatamente?	1	2	3	4	5
	¿Si solicito algo a los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C, me informarán exactamente cuando me lo proporcionarán, y cumplirán con ello?	1	2	3	4	5
	¿Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra disponible en de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C, me ayudarán a conseguirlo?	1	2	3	4	5
SEGURIDAD	¿Los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C nunca están demasiado ocupados para responder preguntas?	1	2	3	4	5
	¿El comportamiento de los empleados de la empresa Confecciones usual Jean S.A.C, les transmite confianza?	1	2	3	4	5
	¿Usted de se siente seguro en las transacción en la tienda Confecciones Usual Jean S.A.C ?	1	2	3	4	5
EMPATÍA	¿Los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C tienes conocimientos suficientes para responder cualquier pregunta que les hacen?	1	2	3	4	5
	¿Se siente tranquilo y seguro dentro de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C?	1	2	3	4	5
	¿Los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C siempre están atento a sus deseos y necesidades?	1	2	3	4	5
	¿Los trabajadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C siempre están con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por servir a los clientes?	1	2	3	4	5
	¿La tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C le prestan una atención muy personal?	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	¿El ambiente que hay en de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C lo hace sentir cómodo(a)?	1	2	3	4	5
	¿La tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C se preocupa por sus mejores intereses?	1	2	3	4	5
	¿La tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C cuenta con instalaciones modernas y atractivas?	1	2	3	4	5
	¿Los trabadores de la tienda Confecciones Usual Jeans S.A.C tienen una apariencia limpia y agradable?	1	2	3	4	5
	¿La atención cuenta con todos los servicios necesarios para que se sienta cómodo?	1	2	3	4	5
	¿La tienda Confecciones usual Jean S.A.C ofrece nuevos modelos de jeans, en un excelente precio y buena calidad ?	1	2	3	4	5

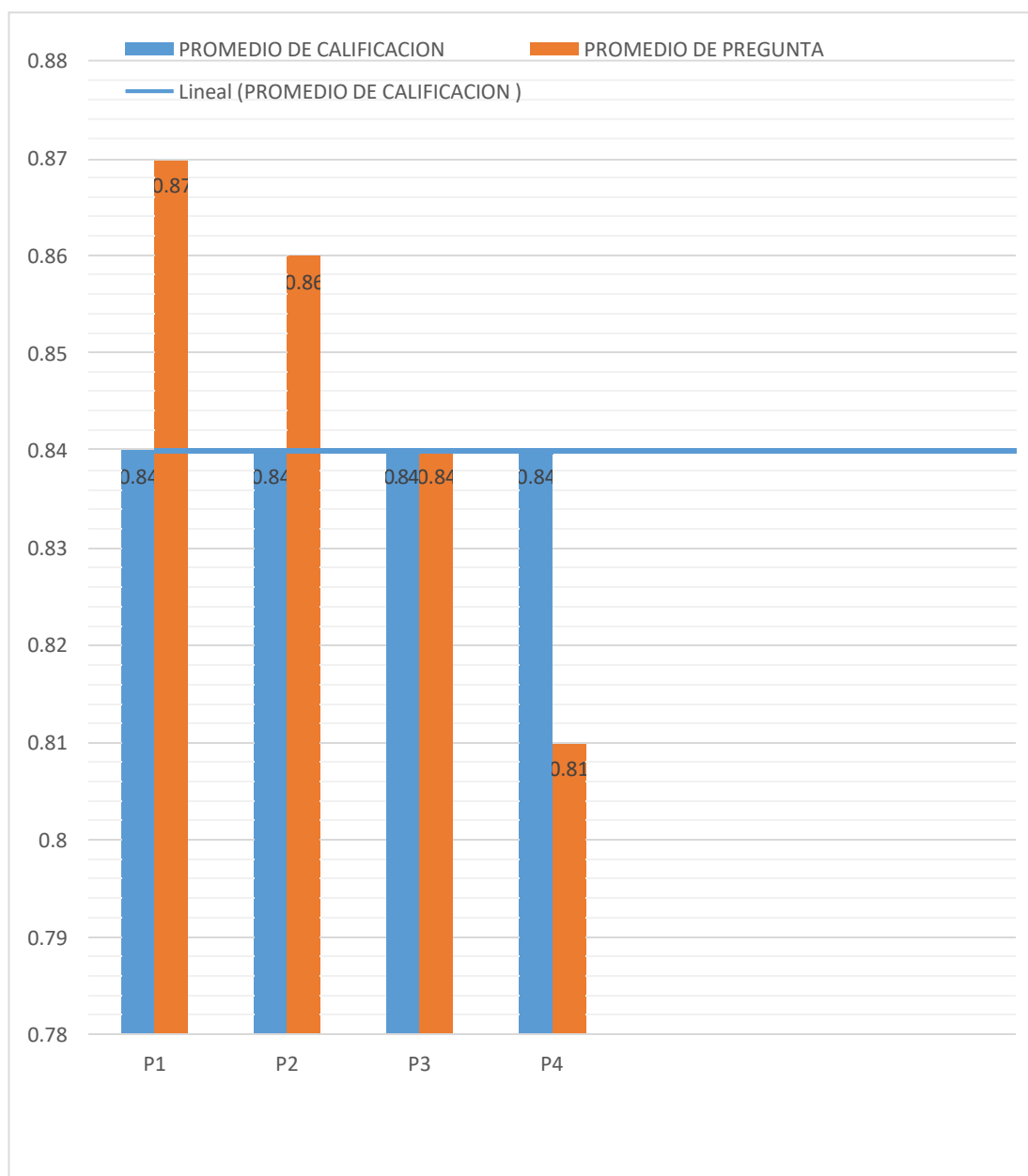
ANEXO 02: Validación.

Nombre del instrumento	Cuestionario determinar la calidad de servicio que ofrece “Confecciones usual Jean S.A.C		
Objeto del instrumento	Observar y evaluar el desempeño realizado dentro del área “Confecciones usual Jean S.A.C		
Aplicado a la muestra participante	150 trabajadores en la empresa Confecciones usual Jean S.A.C		
Apellido y nombre	SOSA ORELLANA CRISTIHAN	DNI	00373944
Dirección domiciliaria	JR. SAN MARTIN # 209	Teléfono domiciliario	972622677
Título profesional /especialidad	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA	Teléfono celular	972622677
Grado académico	MAGISTER en Finanzas		
FIRMA	 <p>Mgr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA NÚMERO DE COLEGIATURA 007394 MAGÍSTER EN FINANZAS</p>	Lugar y fecha	Tumbes, 05/04/2021

ANEXO 03: Figuras.

Figura 1.

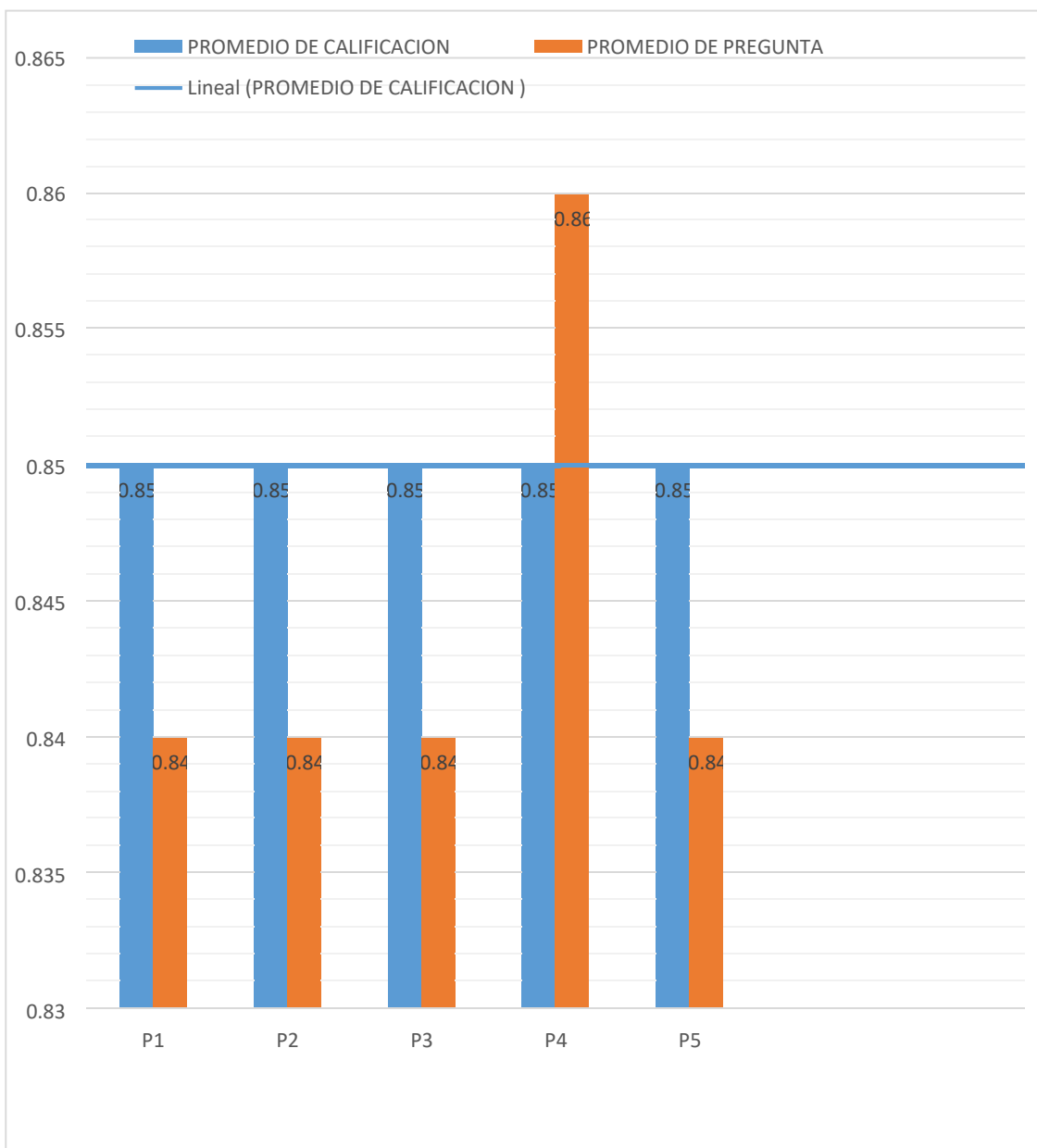
Fiabilidad.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2.

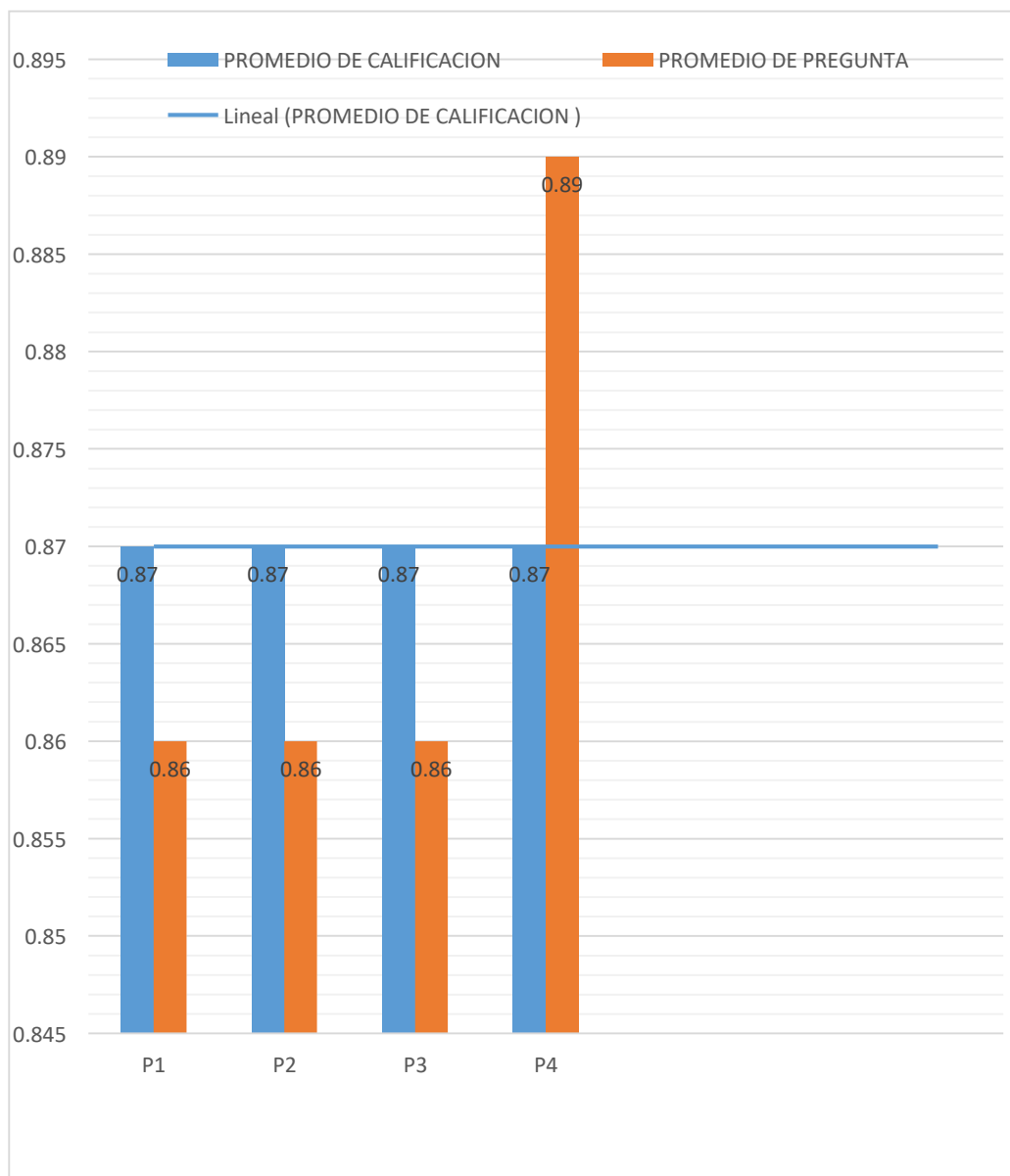
Capacidad de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

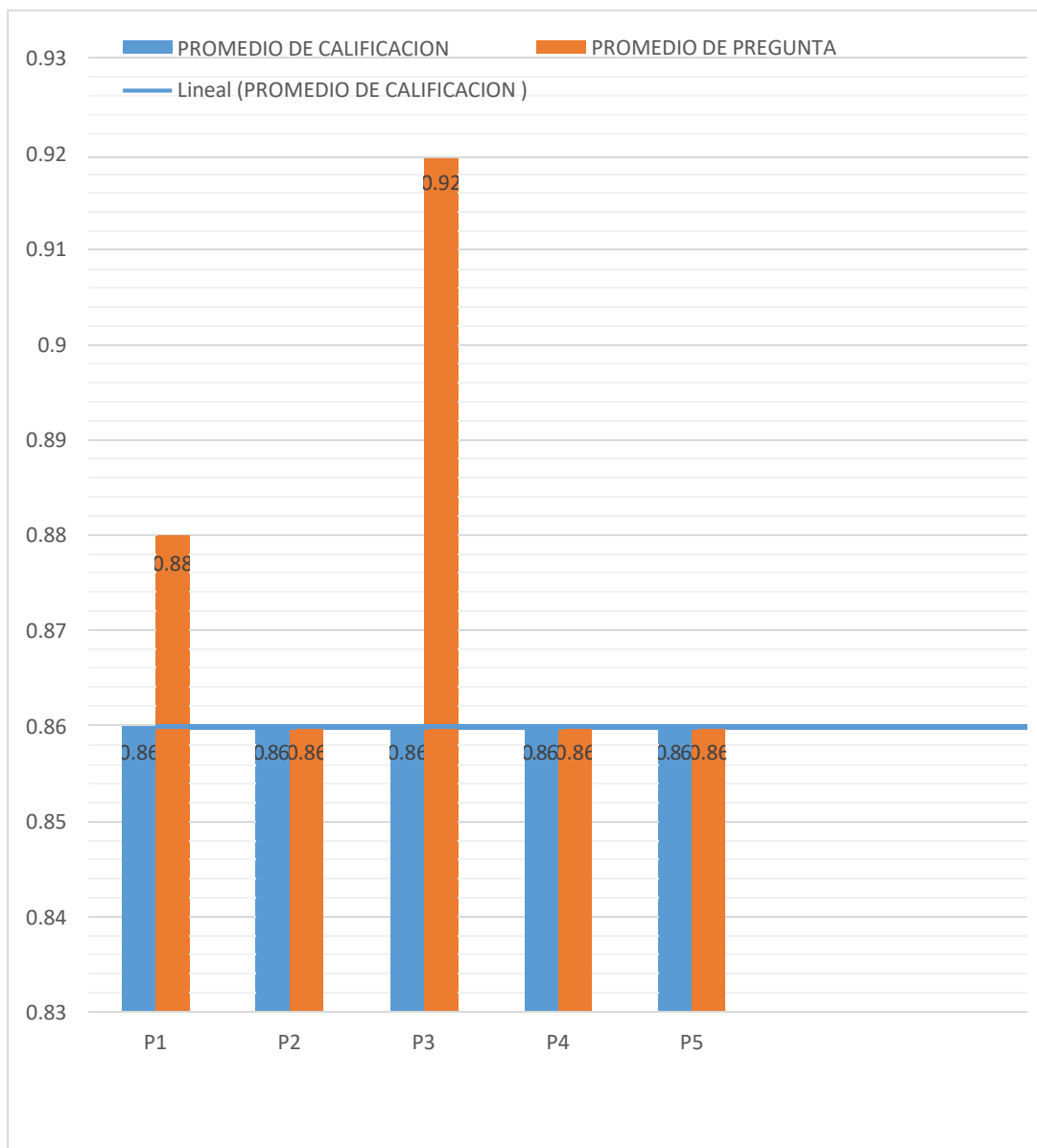
Seguridad.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

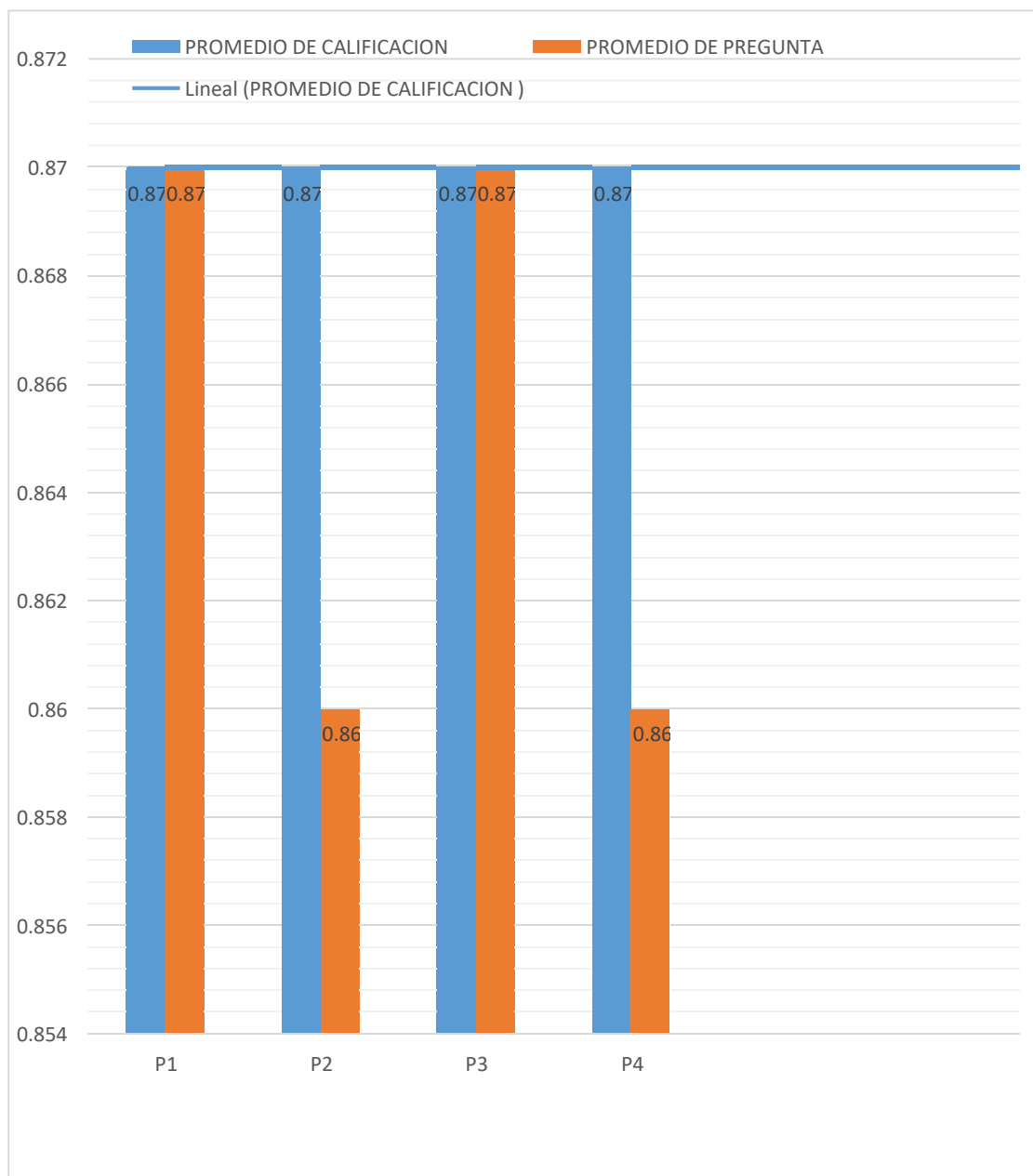
Empatía.



Fuente: Elaboración propia.

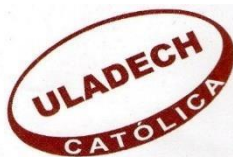
Figura 5.

Elementos tangibles.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 04: Consentimiento confirmado.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FILIAL TUMBES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Tumbes, 04 de Junio del 2019

Oficio N°0909-2019-COORD-ULADECH CATÓLICA-TUMBES

Sr.

Hikler Brito Jiménez

Propietario de Confecciones Usual Jeans SAC

Ciudad.-

ASUNTO : Solicito Brindar Facilidades

Tengo el honor de dirigirme a Usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle se le brinde el apoyo y las facilidades a la alumna **ANI ELISA ZAQUINAULA BRITO**, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Escuela Profesional de Administración del V ciclo de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para que realice su investigación sobre la calidad del servicio mediante aplicación de encuestas a los clientes y a la vez solicitamos la autorización para que la alumna pueda usar el nombre de la tienda en su Investigación, la cual durará 2 años, cuyo titulo "**CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CONFECCIONES USUAL JEANS SAC, DISTRITO AGUAS VERDES – TUMBES, 2019**"

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de la juventud de nuestra región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
Ing. Dr. Segundo Correa Morán
COORDINADOR
FILIAL - TUMBES


Hikler BRITO
27838701

ANEXO 05: TURNITY.

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%