

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Evaluación de la calidad de servicio como factor clave en la  
satisfacción: Un estudio en el sector comercio**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios  
Internacionales

**Autores:**

Leslie Elvira del Rocio Vargas Abanto  
Lida Nuria Vargas Tenazoa

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, mayo del 2026

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, David Troya Palomino, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "Evaluación de la calidad de servicio como factor clave en la satisfacción: un estudio en el sector comercio" de las autoras Leslie Elvira del Rocio Vargas Abanto y Lida Nuria Vargas Tenazoa, tiene un índice de similitud de 18% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 08 días del mes de mayo del año 2026.



---

Mtro. David Troya Palomino

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 08 día(s) del mes de mayo del año 2016 siendo las 11:10 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Dra. Maribel Saredes Saavedra secretario(a): Mtro. Ulises Díaz Castillo y los demás miembros: Mtra. Carmen Doreli Guivero Chocan y el (la) asesor(a) Mtro. David Troya Palomino con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Evaluación de la calidad de servicio como factor clave en la satisfacción: un estudio en el sector comercio".

- a) Leslie Elvira Del Rocio Jargas Abanto del(los) bachiller/es:  
 b) Lida Nuria Jargas Tenazoa  
 c) \_\_\_\_\_

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciada en Administración y Negocios Internacionales  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Leslie Elvira Del Rocio Jargas Abanto

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (b): Lida Nuria Jargas Tenazoa

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Bachiller (c): \_\_\_\_\_

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]  
 Presidente/a  
[Firma]  
 Asesor/a  
[Firma]  
 Bachiller (a)  
[Firma]  
 Miembro  
[Firma]  
 Bachiller (b)  
[Firma]  
 Secretario/a  
 Miembro  
 Bachiller (c)

## **Agradecimiento**

Deseamos iniciar este espacio expresando nuestro agradecimiento a Dios, quien ha sido nuestra guía y fortaleza a lo largo de todo este proceso. Su luz ha acompañado cada uno de nuestros pasos, brindándonos apoyo, sabiduría y paciencia en los momentos necesarios.

Asimismo, agradecemos profundamente a nuestros padres por su amor incondicional, sus sacrificios y por convertirse en nuestra mayor inspiración. Su apoyo y confianza en nosotras han sido esenciales para alcanzar esta meta. Las palabras no son suficientes para expresar toda la gratitud que sentimos hacia ellos.

Y finalmente queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro asesor, por su apoyo, orientación y paciencia a lo largo de todo el proceso de la elaboración de nuestro trabajo de investigación. Su gran experiencia, conocimiento y comentarios constructivos han sido importantes y fundamentales para la realización de nuestro trabajo y motivarnos a superar los retos académicos.

## Índice

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
RESUMO .....	7
INTRODUCCIÓN .....	7
MÉTODO .....	11
RESULTADOS .....	13
DISCUSIÓN .....	16
CONCLUSION .....	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	17
ANEXOS .....	21
<b>Anexo 01.</b> Evidencia de sumisión del artículo y que se encuentra en revisión por pares .....	21
<b>Anexo 02.</b> Copia de la resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo aprobado por el consejo de la facultad de Ciencias Empresariales. ....	22
<b>Anexo 03.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	23

## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO COMO FACTOR CLAVE EN LA SATISFACCIÓN: UN ESTUDIO EN EL SECTOR COMERCIO**

Evaluation of service quality as a key factor in satisfaction: a study in the commercial sector

Avaliação da qualidade do serviço como fator chave de satisfação: um estudo no setor comercial

### **Leslie Vargas Abanto**

leslievargas@upeu.edu.pe

**Universidad Peruana Unión – Lima, Perú**

<https://orcid.org/0000-0002-2502-9948>

### **Lida Nuria Vargas-Tenazoa**

lidavargas@upeu.edu.pe

**Universidad Peruana Unión – Lima, Perú**

<https://orcid.org/0009-0007-7106-2363>

### **David Troya Palomino**

davidtroya@upeu.edu.pe

**Universidad Peruana Unión – Lima, Perú**

<https://orcid.org/0000-0003-3630-8122>

## **RESUMEN**

El estudio buscó establecer la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el sector comercio. La metodología aplicada fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, de corte transversal, se trabajó con una muestra de 175 clientes, la data se recabó empleando cuestionarios como técnica para su recolección, la data fue analizada mediante el software SPSS 27. El estudio tuvo como resultados que  $p=0$  y se determinó un coeficiente  $Rho = 0.765$  para calidad del servicio y satisfacción de los clientes; asimismo los coeficientes  $Rho = 0.664$ ,  $Rho = 0.692$ ,  $Rho = 0.781$ , para fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles con satisfacción de los clientes. El estudio concluye que la calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los clientes; asimismo, la fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los clientes.

### **Palabras clave**

Contento del consumidor; Credibilidad; Evidencias físicas; Excelencia en la atención, Rapidez de atención.