



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE

CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

TESIS

**Gestión de calidad de servicio como estrategia de mejora de desempeño del área
comercial corporativa de la empresa STRATEL SAC**

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

AUTOR

Reyes Villanueva, Gladys Denisse (ORCID - 0000-0001-9728-7551)

ASESOR

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (ORCID – 0000 0002 4187 106X)

Lima – Perú

2022

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 01-dic.-2022 11:32 p. m. -05
 Identificador: 1968934564
 Número de palabras: 11722
 Entregado: 1

DENISSE REYES Por Denisse Reyes Denisse Reyes

Índice de similitud	Similitud según fuente
24%	Internet Sources: 24% Publicaciones: 5% Trabajos del estudiante: 14%

modo:

2% match (trabajos de los estudiantes desde 27-dic.-2021) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2021-12-27	❑
1% match (trabajos de los estudiantes desde 27-may.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-05-27	❑
1% match (Internet desde 11-nov.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101286/Armas_PDM-Benigno_HHP-SD.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
1% match (Internet desde 24-sept.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18961/Chupacarus_OTP.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
1% match (Internet desde 29-nov.-2016) http://theibfr.com	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 26-jun.-2018) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-26	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 20-abr.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-04-20	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-feb.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-02-25	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 16-ago.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-08-16	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 26-sept.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-09-26	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-ene.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-01-25	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 31-may.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-05-31	❑
<1% match (trabajos de los estudiantes desde 25-oct.-2022) Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2022-10-25	❑
<1% match () Rodríguez Arceaga, Rita Elvira. "Servicio Civil y Evaluación del Desempeño en los Trabajadores del Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, Lima, 2017", Universidad César Vallejo, 2017	❑
<1% match (Internet desde 28-sept.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40952/Garc%C3%ada_NL.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
<1% match () Meza Carbajal, Hirschi Kervil. "Inteligencia Emocional y Coaching Educativo en la Gestión Directiva I.E. de la RED N°8, UGEL 05 - S/L-2019", Universidad César Vallejo, 2020	❑
<1% match (Internet desde 29-sept.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81371/Arteaga_A15_Campomanes_TIC-SD.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
<1% match (Internet desde 24-sept.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22432/Rua_RP1.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
<1% match (Internet desde 07-ago.-2021) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65628/Line_AMA-SD.pdf	❑
<1% match () Dancourt Donayre, Michel De Jesus. "Estrés y desempeño laboral en la empresa Casoli SAC, San Miguel, 2018", Universidad César Vallejo, 2018	❑
<1% match (Internet desde 28-sept.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64948/Brice%3%h1a_FB1-SD.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
<1% match (Internet desde 25-sept.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73010/Gutierrez_RLI-SD.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑
<1% match (Internet desde 30-oct.-2022) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100003/Prado_H3L-SD.pdf?isAllowed=v&sequence=1	❑

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la correlación entre la gestión de calidad del servicio y mejora del desempeño del área de ventas corporativas mediante el Rho de Spearman en la empresa STRATEL SAC. La entidad donde se desarrolló esta investigación se dedica al rubro de asesoría comercial y venta técnica especializada de neumáticos, siendo su mercado muy competitivo.

Se mencionaron varias investigaciones que guardan cierta similitud y que sirvieron de apoyo no solo para encontrar las variables, dimensiones e indicadores; también, para sustentar dichos enunciados.

Se tomo como población a 90 clientes representativos del área de ventas corporativas.

El instrumento utilizado fue dos cuestionarios de 18 y 30 preguntas respectivamente, tratando de conseguir una percepción lo más cercana a la realidad mediante una escala de Likert; posteriormente, se utiliza la herramienta estadística SPSS para analizar la variable 1 – Gestión de calidad de servicio y la variable 2 – Mejora del desempeño; así como, las dimensiones de la primera variable que guardan correlación con la segunda variable.

Esta investigación determinó que la correlación entre las variables es positiva alta. Con ello se descarta la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa.

Como aporte hacia la empresa se dejan algunas recomendaciones, que ayudarían a optimizar varios de los procesos descritos en esta investigación.

Palabras Claves: Gestión, calidad, servicio, atención, cliente, desempeño, mejora.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the correlation between service quality management and performance improvement in the corporate sales area by means of Spearman's Rho in the company STRATEL SAC. The entity where this research was developed is dedicated to the area of commercial consulting and specialized technical sales of tires, being its market very competitive.

Several researches were mentioned that have a certain similarity and that served as support not only to find the variants, dimensions and indicators, but also to support these statements.

A population of 90 clients representative of the corporate sales area was taken as the population.

The instrument used was two questionnaires of 18 and 30 questions respectively, trying to get a perception as close to reality as possible by means of a Likert scale; subsequently, the SPSS statistical tool was used to analyze variable 1 - Service quality management and variant 2 - Performance improvement; as well as the dimensions of the first variable that correlate with the second variant.

This research determined that the correlation between the variables is high positive. Thus, the null hypothesis is discarded and the alternative hypothesis is accepted.

As a contribution to the company, some recommendations are made, which would help to optimize several of the processes described in this research.

Key words: Management, quality, service, customer service, performance, improvement.