



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE MARKETING GLOBAL Y  
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**

**Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la  
empresa Pavimentos Deportivos - 2022**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de  
Licenciado en Marketing Global y Administración Comercial**

**AUTOR**

Ortiz Valdez, Williams Manuel  
(ORCID: 0009-0001-5126-1273)

**ASESOR**

Lucero Vega, Jorge Luis  
(ORCID: 0000-0002-6600-1730)

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Apellido y nombre: Ortiz Valdez, Williams Manuel

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70948285

### **Datos de asesor**

Apellido y nombre: Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Cavani Grau Carlos Manuel, DNI 08856265, ORCID 0000-0001-7455-1575

JURADO 2: Nuñez Rosales Cynthia Verina, DNI 10305323, ORCID 0000-0002-8328-9019

JURADO 3: Barreda Razuri Christian Alejandro, DNI 09381028, ORCID 0000-0001-9934-8493

JURADO 4: Huanca Flores Modesto Roberto, DNI 25540517, ORCID 0000-0001-5993-1107

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.01

Código del programa: 414086

**ANEXO N°1****DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Williams Manuel Ortiz Valdez, con código de estudiante N° 201520721  
con DNI N° 70948285, con domicilio en Calle Cerro Azul Mz F1 Lt8 distrito Santiago de Surco, provincia y  
departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de la Facultad  
de Ciencias Económicas y empresariales, declaro bajo juramento que:

la presente tesis titulado:  
" Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022 " es de mi  
única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe  
plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier  
persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; (El/la) cual ha  
sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 18% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de  
suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y  
por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de  
internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de  
investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u  
omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las  
connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los  
dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 5 de Octubre de 2023

Williams Manuel Ortiz Valdez

DNI N° 70948285

## Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**18%**

INDICE DE SIMILITUD

**19%**

FUENTES DE INTERNET

**12%**

PUBLICACIONES

**15%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>1library.co</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.upt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI  
DOCENTE RESPONSABLE DEL TURNO DIURNO - UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

9	Darwin Geovanny Castillo Salinas, Darwin Gabriel García-Herrera, Carlos Marcelo Ávila-Mediavilla. "Incidencia de la Hidratación en la Resistencia Aeróbica en el Baloncesto Categoría Sub 23", Religación. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, 2023 Publicación	1 %
10	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
12	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1 %
13	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1 %
14	Juan Cevallos Ampuero. "Metodologías de medición de la calidad de los servicios aplicadas a una biblioteca universitaria", Industrial Data, 2014 Publicación	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias &lt; 1%

Excluir bibliografía

Apagado

**AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a Dios por su guía constante en mi carrera universitaria. A mis queridos padres, William, Patricia y hermana Sheyla, por su apoyo incondicional. También, agradezco a mis familiares cercanos, amigos de CX por las enseñanzas y a los docentes de la Universidad Ricardo Palma, especialmente a la Escuela de Marketing Global y Administración Comercial.

## INTRODUCCIÓN

En esta investigación realizada se tiene como objetivo principal determinar de qué manera se relaciona la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos. Actualmente las empresas buscan generar experiencias agradables a sus clientes, a través de un buen servicio o producto, estos dos factores influyen la percepción que tienen los clientes frente a la empresa, además de la reputación que pueda tener esta en el mercado.

La presente investigación se ha estructurado en seis capítulos:

El primer capítulo, se indica la formulación del problema donde la empresa durante el tiempo que viene operando no tiene conocimientos sobre el nivel de satisfacción de sus clientes respecto al servicio brindado. A su vez, no se han realizado actividades para fidelizar, mantener y atraer nuevos clientes. Es por ello la importancia que tendrá este estudio para la empresa Pavimentos Deportivos.

En el segundo capítulo, se encuentra el marco teórico – científicas donde vemos los antecedentes que se han usado tanto internacionales como nacionales, las bases teóricas y definiciones de términos que ayuden a validar el presente estudio. El tercer capítulo, se desarrolla las hipótesis, variables y la matriz de consistencia como la operacional.

En el cuarto capítulo, se presenta el método, diseño y muestra utilizada para la presente investigación; además, los instrumentos de medición Servqual y NPS que son utilizados para medir las variables del estudio como calidad del servicio y satisfacción de los clientes. En el mismo capítulo se muestra el procedimiento para la ejecución del estudio.

En el quinto capítulo, se muestra los resultados de los datos cuantitativos obtenidos de la encuesta, el análisis de resultados y discusión. Y en el sexto capítulo se presenta las conclusiones y recomendación, finalizando con las referencias y apéndices utilizadas durante la presente investigación.

## ÍNDICE

Metadatos Complementarios .....	II
Agradecimiento.....	VI
Introducción .....	VII
Lista de Tablas .....	XII
Lista de Ilustraciones .....	XV
Resumen.....	XVIII
Abstract.....	XIX
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1. Formulación del problema .....	1
2. Objetivos, General y Específicos .....	3
3. Justificación o importancia del estudio .....	4
4. Alcance y delimitaciones .....	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....	6
1. Antecedentes de la investigación .....	6
2. Bases teórico – científicas.....	10

3. Definición de términos básicos .....	18
CAPÍTULO III.....	21
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	21
1. Hipótesis .....	21
2. Las Variables de estudio y su operacionalización.....	22
3. Matriz lógica de consistencia.....	24
CAPÍTULO IV.....	25
MÉTODO .....	25
1. Tipo y método de investigación .....	25
2. Diseño específico de investigación.....	25
3. Población, muestra o participantes .....	25
4. Instrumentos de recogida de datos.....	26
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	26
6. Procedimiento para la ejecución del estudio.....	26
CAPÍTULO V.....	28
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	28
1. Datos Cuantitativos.....	28
2. Análisis de Resultados .....	59
3. Discusión de resultados.....	65

CAPÍTULO VI.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
1. Conclusiones.....	68
2. Recomendaciones .....	69
REFERENCIAS.....	71
APÉNDICE.....	77

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> La empresa Pavimentos Cumple con los prometido en el servicio .....	28
<b>Tabla 2</b> La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio .....	30
<b>Tabla 3</b> La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día	31
<b>Tabla 4</b> La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido .....	32
<b>Tabla 5</b> La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado.	33
<b>Tabla 6</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna	34
<b>Tabla 7</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones de sus oficinas visualmente atractivas].....	35
<b>Tabla 8</b> Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos .....	36
<b>Tabla 9</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas) .....	38
<b>Tabla 10</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable .....	39
<b>Tabla 11</b> La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios.....	40
<b>Tabla 12</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables .....	41
<b>Tabla 13</b> La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa .....	43

<b>Tabla 14</b> La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda .....	44
<b>Tabla 15</b> La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo (atención) convenientes para los clientes .....	45
<b>Tabla 16</b> La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.....	47
<b>Tabla 17</b> La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes .....	48
<b>Tabla 18</b> La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes	49
<b>Tabla 19</b> La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado .....	50
<b>Tabla 20</b> Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido .....	51
<b>Tabla 21</b> Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas .....	52
<b>Tabla 22</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes .....	53
<b>Tabla 23</b> Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos? .....	55
<b>Tabla 24</b> Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos? ...	56

**Tabla 25** ¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar , amigo o colega? 57

**Tabla 26** Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?

..... 58

**Tabla 27** Calidad del Servicio \* Satisfacción de Clientes..... 60

**Tabla 28** Fiabilidad \* Satisfacción de Clientes ..... 61

**Tabla 29** Elementos Tangibles \* Satisfacción de Clientes ..... 62

**Tabla 30** Seguridad \* Satisfacción de Clientes ..... 63

**Tabla 31** Empatía \* Satisfacción de Clientes ..... 64

**Tabla 32** Capacidad de respuesta \* Satisfacción de Clientes ..... 65

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Factores utilizados para evaluar la calidad del servicio .....	11
<b>Ilustración 2</b> Aspectos prácticos de la calidad en el servicio .....	12
<b>Ilustración 3</b> Herramientas de la calidad y servicio .....	13
<b>Ilustración 4</b> Calidad del servicio del marketing.....	14
<b>Ilustración 5</b> El uso del Servqual para la verificación de los servicios .....	16
<b>Ilustración 6</b> Dimensiones de la calidad del servicio .....	17
<b>Ilustración 7</b> Medición de la satisfacción del cliente .....	18
<b>Ilustración 8</b> La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio .....	29
<b>Ilustración 9</b> La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio .....	30
<b>Ilustración 10</b> La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día .....	31
<b>Ilustración 11</b> La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido .	32
<b>Ilustración 12</b> La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado. ....	33
<b>Ilustración 13</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna.....	34
<b>Ilustración 14</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones de sus oficinas visualmente atractivas .....	36

<b>Ilustración 15</b> Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos.....	37
<b>Ilustración 16</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas).....	38
<b>Ilustración 17</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable .....	39
<b>Ilustración 18</b> La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios.....	41
<b>Ilustración 19</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables ....	42
<b>Ilustración 20</b> La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa .....	43
<b>Ilustración 21</b> La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda.....	44
<b>Ilustración 22</b> La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo (atención) convenientes para los clientes .....	46
<b>Ilustración 23</b> La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.....	47
<b>Ilustración 24</b> La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes .....	48
<b>Ilustración 25</b> La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes .....	49

<b>Ilustración 26</b> La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado .....	50
<b>Ilustración 27</b> Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido .....	51
<b>Ilustración 28</b> Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas.....	52
<b>Ilustración 29</b> La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes .....	54
<b>Ilustración 30</b> Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?.....	55
<b>Ilustración 31</b> Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos? .....	56
<b>Ilustración 32</b> ¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar , amigo o colega? .....	57
<b>Ilustración 33</b> Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes? .....	59

## RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue analizar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos durante el año 2022. Se llevó a cabo un análisis mediante encuestas para determinar si existía una relación entre estas variables.

Los resultados obtenidos demostraron que efectivamente hay una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Pavimentos Deportivos. Esto significa que a medida que la calidad del servicio aumenta, la satisfacción de los clientes también se incrementa.

Además, se identificó que ciertas dimensiones de la calidad del servicio tienen una influencia significativa en la satisfacción de los clientes. Específicamente, se encontró que la fiabilidad, los elementos tangibles y la empatía desempeñan un papel importante en la generación de satisfacción en los clientes.

Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta. Esto indica que, aunque estos aspectos son importantes para la calidad del servicio, no tienen un impacto directo en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

Estos hallazgos sugieren que la empresa Pavimentos Deportivos puede mejorar la satisfacción de sus clientes al enfocarse en seguir fortaleciendo la fiabilidad, los elementos tangibles y la empatía en su servicio. Además, es importante tener en cuenta que la seguridad y la capacidad de respuesta no deben descuidarse, ya que aún juegan un papel importante en la percepción general de la calidad del servicio.

**Palabras Claves:** Satisfacción, Percepción, Fiabilidad y calidad del servicio

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to analyze the influence of the quality of the service on the satisfaction of the clients of the company Pavimentos Deportivos during the year 2022. An analysis will be carried out through surveys to determine if there was a relationship between these variables.

The results showed that there is indeed a positive relationship between the quality of the service and the satisfaction of the clients in the company Pavimentos Deportivos. This means that as the quality of service increases, customer satisfaction also increases.

In addition, it was identified that certain dimensions of service quality have a significant influence on customer satisfaction. Specifically, trust, tangibles, and empathy were found to play an important role in generating customer satisfaction.

However, no significant relationship was found between the dimensions of security and response capacity. This indicates that, although these aspects are important for the quality of the service, they do not have a direct impact on the satisfaction of the clients of the Pavimentos Deportivos company.

These conclusions showed that the Pavimentos Deportivos company can improve customer satisfaction by focusing on continuing to strengthen trust, tangible elements, and empathy in its service. Furthermore, it is important to note that security and responsiveness should not be neglected as they still play an important role in the overall perception of service quality.

Keywords: Satisfaction, Perception, Reliability and quality of se

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

La empresa Pavimentos Deportivos S.A.C (RUC: 29605448306) cuyo nombre comercial es “Pavimentos Deportivos”, se encuentra ubicada en Alameda Márquez de la Bula Mz. L1 Lote 05<sup>a</sup> Urb Huertos de Villa – Chorrillos, Lima, fue inaugurado en el 2019 por Miguel Valdez, desde ese entonces lleva más de 5 años en el rubro de servicios de instalación de grass sintético en diferentes lugares de Lima Metropolitana.

La actividad que se realizó por el personal de “Pavimentos Deportivos” para la atracción de clientes, es la presencia en diferentes redes sociales ya sea Facebook, Instagram y Página Web.

Sin embargo, la empresa durante el tiempo que viene operando no tiene conocimientos sobre el nivel de satisfacción de sus clientes respecto al servicio brindado. A su vez, no se han realizado actividades para fidelizar, mantener y atraer nuevos clientes.

Por ello se propone un estudio de satisfacción del cliente para poder plantear actividades que permitan fomentar; la calidad del servicio para los clientes y promover mejoras en la experiencia del servicio de instalación y procesos relacionados.

Problema General:

¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022?

Problemas Específicos:

¿De qué manera influye la fiabilidad como parte de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?

¿De qué manera los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022?

¿De qué manera la seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?

¿De qué manera la empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?

¿De qué manera la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?

¿De qué manera la calidad del servicio influye en el nivel de recomendación como parte de la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?

¿De qué manera la calidad del servicio influye en la razón de recomendación como parte de la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?

## 2. Objetivos, General y Específicos

### 2.1 Objetivo General:

Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022

### 2.2 Objetivos Específicos:

Determinar de qué manera influye la fiabilidad como parte de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022

Determinar de qué manera los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022.

Determinar de qué manera la seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022.

Determinar de qué manera la empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022.

Determinar de qué manera la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022.

Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en el nivel de recomendación como parte de la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022

Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la razón de recomendación como parte de la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022

### 3. Justificación o importancia del estudio

En el rubro del servicio de la instalación de canchas sintéticas la satisfacción de los clientes es un tema de suma importancia, debido a que, es un elemento clave para la realización de cualquier actividad comercial. Además, ayuda a evitar perder clientes a través de la implementación de nuevos procesos con el propósito de aumentar la calidad.

Este estudio de satisfacción del cliente para la empresa Pavimentos Deportivos tiene como finalidad evaluar y conocer cómo es la calidad de sus servicios, y con ello determinar una serie de recomendaciones para lograr alcanzar los objetivos comerciales.

### 4. Alcance y delimitaciones

#### 4.1 Alcance Descriptivo

El alcance de la presente investigación es conocer el nivel de satisfacción de los clientes a través de la medición de la calidad del servicio en el año 2022 en la empresa Pavimentos Deportivos – Lima Metropolitana.

#### 4.2 Alcance Correlacional

Trata de establecer la relación entre las variables de Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

#### 4.3 Delimitaciones

La presente investigación se aplica a los clientes que han recibido el servicio de la empresa Pavimentos Deportivos en el 2022.

#### 4.4 Delimitación espacial

La presente investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa Pavimentos Deportivos ubicada en el distrito de Chorrillos - Alm. Márquez de la Bula Mz. L1 Lote. 05, Lima – Perú.

#### 4.5 Delimitación Temporal

La presente investigación recolecta los datos en el año 2022.

Disciplina: Marketing Global y Administración Comercial

Línea de investigación (URP): Gestión Empresarial, Responsabilidad social

Sub-línea de investigación (EPMGAC): Investigación relaciona con las estrategias de marketing y ventas organización.

#### 4.6 Limitaciones

Acceso a la información de los clientes. Algunos clientes pueden restringir la información que se solicita en los cuestionarios.

#### Influencias Externas

Pueden existir influencias externas que afecten la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes, como cambios en la economía o la competencia.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

##### 1.1 Nacionales

Santa Cruz et al. (2017) en sus tesis “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente del fanático Futbol Club Lima – noviembre 2016”. En este estudio se tuvo como objetivo analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.

El presente estudio tuvo una muestra de 169 usuarios y se realizó en base a dos encuestas que miden la calidad del servicio en las dimensiones: Elementos Tangibles, Velocidad de respuesta, Confiabilidad, Seguridad, Empatía.

En los resultados se pudo analizar que existe una gran relación entre satisfacción general 96.83% con la calidad del servicio brindado. Pero no se obtuvo una buena satisfacción en los elementos tangibles teniendo una puntuación de 94.53%.

López (2019) en su tesis “Características de la calidad de servicio y marketing en las MYPES del rubro alquilar de canchas de futbol de grass sintético en el distrito de Sullana, año 2018”. La investigación adoptó un enfoque descriptivo, cuantitativo y no experimental, considerando una población infinita conformada por los clientes que utilizaban estas instalaciones deportivas. Los resultados obtenidos permitieron evaluar la calidad de los servicios proporcionados por esta empresa. Según el estudio, el 60.3% de los encuestados indicaron que las instalaciones ofrecían una atención adecuada, mientras que el 55.9% consideraron que el césped sintético era de buena calidad. Además, el 44.1% de los participantes afirmaron sentirse seguros dentro de las instalaciones. En cuanto al

aspecto del marketing, el 51.5% de los encuestados opinaron que casi siempre los colaboradores eran honestos al informar sobre los servicios, y el 54.4% se identificaban con la empresa y la recomendaban.

Gutiérrez (2017) En su tesis “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017”. Universidad César Vallejo. El objetivo principal de este estudio fue analizar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se llevó a cabo una investigación que consideró una población total de 1160 usuarios, de los cuales se obtuvo una muestra representativa de 289 usuarios. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación fuerte y directamente positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Esto significa que a medida que la calidad del servicio mejora significativamente, la satisfacción del cliente también se incrementa en el mismo nivel

Castillo (2018) En su tesis “Modelo Servqual de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018” El objetivo principal de este estudio fue investigar la relación entre el modelo Servqual de calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos. El método utilizado fue el hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio consistió en 56 usuarios, seleccionados de manera no probabilística.

Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos. En otras palabras, cuando se proporciona un servicio de alta calidad de acuerdo con el modelo Servqual, los

usuarios externos tienden a experimentar niveles más altos de satisfacción. Estos hallazgos respaldan la idea de que la calidad del servicio desempeña un papel importante en la satisfacción de los usuarios externos, y sugieren que mejorar la calidad del servicio puede conducir a una mayor satisfacción de los usuarios.

## 1.2 Internacionales

Imbroda (2014) en su tesis “Análisis de la fidelización y la satisfacción del usuario de centros deportivos”. Universidad de Málaga. En esta tesis el objetivo general fue comprobar el grado de satisfacción de los usuarios de los centros deportivos.

Este trabajo de investigación se realizó a través de cuestionario donde se obtuvo un análisis de la fidelización y satisfacción de los usuarios de los centros deportivos municipales, reconociendo que son ellos quienes contribuyen al éxito de estos centros.

Como resultado obtenido se puede determinar que la satisfacción general de la calidad percibida de los usuarios tiene una relación muy positiva, con una puntuación de 7.1 sobre 10.

Ruiz y Alejos (2015) en su tesis “Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte” El propósito de este estudio fue comprender las percepciones y necesidades de los usuarios de servicios e instalaciones deportivas, con el fin de permitir a los gestores de dichos servicios analizar y ofrecer servicios que se ajusten a las expectativas de los ciudadanos. Los usuarios de Logroño Deporte evaluaron los servicios e instalaciones deportivas de manera positiva en términos de calidad percibida, satisfacción y valor percibido, especialmente aquellos que participaban en actividades dirigidas. Se encontró que las variables están relacionadas con los recursos humanos,

como los técnicos deportivos y el personal de servicios, tuvieron un impacto determinante en estas evaluaciones y obtuvieron una puntuación más alta que otros aspectos como los materiales o las instalaciones. Estos hallazgos indican que los usuarios valoran la calidad del servicio y la interacción con el personal como factores clave en su satisfacción y lealtad hacia las instalaciones deportivas.

Martínez (2015) en su tesis “Gestión de la calidad de los servicios de los Clubes de Fútbol base” El propósito de este estudio fue evaluar la calidad en los clubes de fútbol base con el fin de desarrollar un plan de mejora que identifique áreas de sobreinversión de recursos, áreas con recursos insuficientes y proponga acciones de mejora prioritarias. Para lograr esto, se utilizó un modelo integrado de calidad que incluyó el uso de la escala Servqual. Se administró un cuestionario basado en esta escala a una muestra de 1076 usuarios de clubes de fútbol base en la Región de Murcia. Los resultados revelaron que los puntos fuertes de los clubes de fútbol base en la Región de Murcia se encuentran principalmente en aspectos relacionados con la capacidad de respuesta y la seguridad. Por otro lado, los puntos débiles están vinculados a aspectos tangibles. Además, se identificó que podrían estar asignando recursos excesivos a elementos que son menos importantes para los usuarios, especialmente en relación con la seguridad y la empatía.

Torres (2015) en su tesis “Aplicación de un modelo Servqual en los centros activos del Ministerio del Deporte en el Distrito Metropolitano de Quito”. El objetivo de esta investigación fue analizar la diferencia entre las percepciones de los usuarios y sus expectativas utilizando el modelo Servqual. Al analizar los resultados, se encontró que la insatisfacción general de los usuarios fue del 31.81%. Al desglosar estos datos por ítems, se obtuvo información clara sobre las principales deficiencias en términos de satisfacción

del usuario. En cuanto a las dimensiones de la calidad, se observó que la dimensión de los Elementos Tangibles presentaba el mayor índice de insatisfacción, con un 42.4%. Le siguieron la dimensión de Fiabilidad, con un 27.6%, la Capacidad de Respuesta, con un 30.4%, la Seguridad, con un 27.5%, y la Empatía, con un 31.3%. Estos hallazgos indican que los usuarios manifestaron una mayor insatisfacción en relación a los Elementos Tangibles, lo que sugiere que aspectos como las instalaciones, los equipos o los materiales pueden estar contribuyendo a esta percepción negativa.

## 2. Bases teórico – científicas

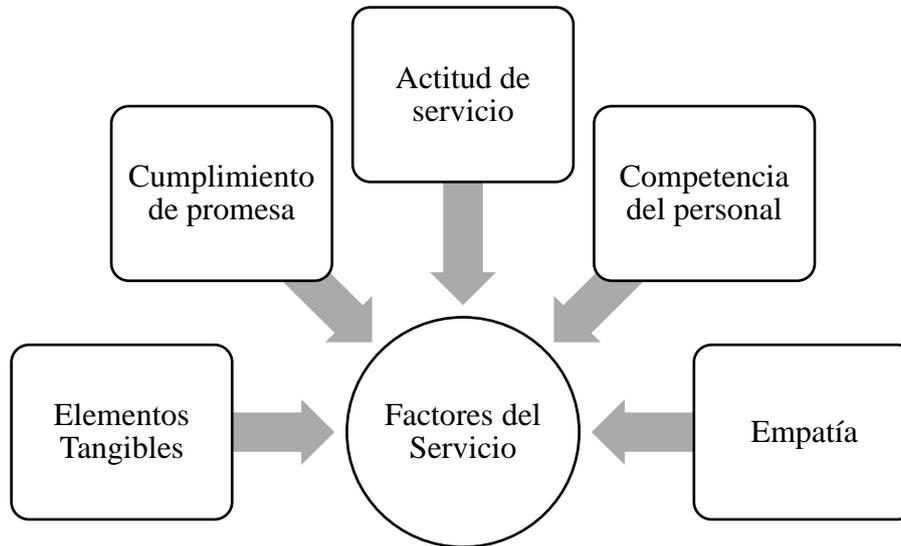
Blanco (2019) en su libro *Atención al cliente y calidad en el servicio*. La calidad de servicio es un rol importante y fundamental en las empresas que quieren una posición establecida y constancia en el tiempo.

En la actualidad se puede observar una cualidad que ayuda a que las organizaciones se establezcan a largo plazo y esto viene hacer la opinión de los clientes sobre el servicio que brinda una empresa. Si una empresa brinda la calidad en su servicio tiene un rol importante con un predominio por el concepto de calidad que la misma posea.

De esta manera los elementos y las medidas que se toman van a ser fundamentales para poder detectar y corregir y de esa forma prevenir las desconformidades que se produzcan en la gestión de calidad de una empresa. Por ello es muy importante que las empresas conozcan y se preocupen en el transcurso de su tiempo en conocer el nivel de calidad de su servicio de atención al cliente teniendo en cuenta: el rendimiento percibido, las expectativas y los niveles de satisfacción

**Ilustración 1**

*Factores utilizados para evaluar la calidad del servicio*



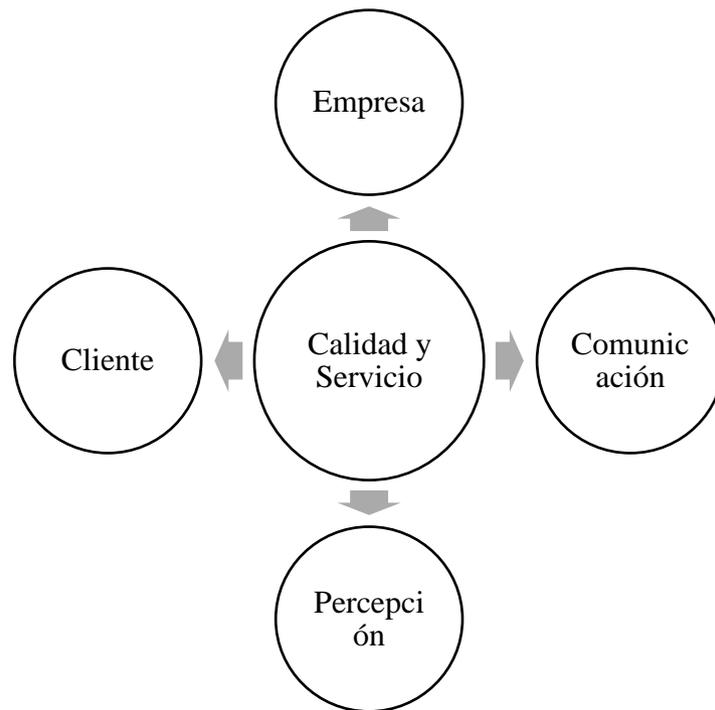
*Nota:* Adaptado de Blanco (2019)

Vértice (2008) en su libro Aspectos prácticos de la calidad en el servicio. Este libro nos enseña sobre la calidad en el servicio ya que nos indica que para ofrecer una buena calidad al consumidor es necesario el uso de estrategias y conocer las distintas técnicas para poder medir la satisfacción del cliente es por ello que nos brinda los conocimientos, recursos y habilidades para actuar en materia sobre la calidad de nuestro servicio en la empresa.

También nos detalla que el nivel de la satisfacción se basa en la diferencia del valor percibido y las posibles expectativas que tiene el cliente. Además, explica sobre la opinión ajena, las cartas de reclamación y las encuestas de satisfacción.

**Ilustración 2**

*Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*



*Nota:* Adaptado de Vértice (2018)

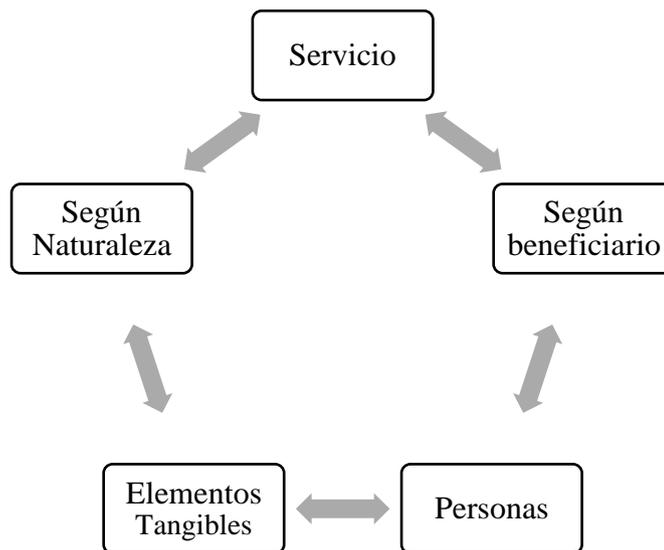
Vargas y Aldana (2014) en su libro denominado *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Nos explica el desarrollo en el cual reúne el perfil de cada época en la historia del hombre y se observan los acontecimientos más importantes hacia la calidad y el servicio.

Nos muestra los valores como centro de la cultura de la calidad y se relacionan los valores tanto sociales como productivos y empresariales para poder de esta forma asumir los desafíos de las empresas. También nos exponen las tendencias y enfoques de los últimos siglos que se han ido desarrollando en base a la calidad y servicio donde nos

enseña los elementos para poner en práctica estos procesos. Nos expone el proceso de la ruta del cliente relacionado a las herramientas de calidad y muestra la manera correcta para elaborar un plan de calidad en el servicio de forma efectiva por último el libro entrega al lector una serie de ejercicios acerca de los aprendizajes.

### Ilustración 3

*Herramientas de la calidad y servicio*



*Nota:* Adaptado de Vargas y Aldana (2014)

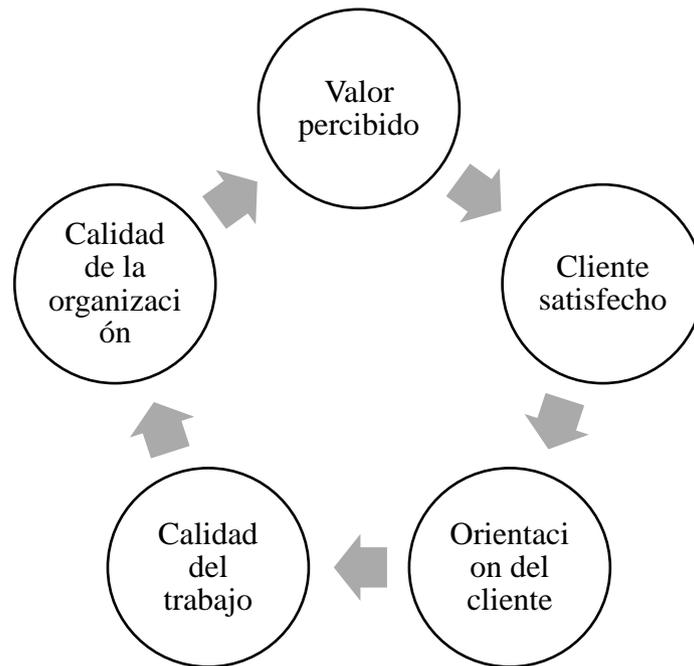
Larrea (1991) en el libro titulado *Calidad de servicio del marketing* la estrategia define que antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer interiormente las necesidades de los diferentes segmentos de los clientes para que de esa forma se pueda satisfacer sus expectativas.

Es por ello que indica que la calidad es un concepto subjetivo y que se determina basado en las exigencias de los clientes teniendo en cuenta los beneficios tanto del

producto o de un servicio y que las empresas deben tener este conocimiento para el éxito en su trayectoria.

#### **Ilustración 4**

*Calidad del servicio del marketing*



*Nota:* Adaptado de Larrea (1991)

Igami et al. (2005) en el libro denominado El uso del Servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información, el caso de la biblioteca del IPEN Nos muestra un análisis que fue realizado para la biblioteca especializada de la comunidad del Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares – IPEN, ya que nos indica que uno de los aspectos más importantes es la satisfacción de la demanda del usuario. para este estudio se utilizó el modelo del Servqual utilizando las 5 dimensiones. La

investigación fue realizada en el segundo semestre de 2003, vía cuestionario electrónico, con 620 usuarios pertenecientes a la comunidad científica del IPEN, de los cuales el 80% respondieron.

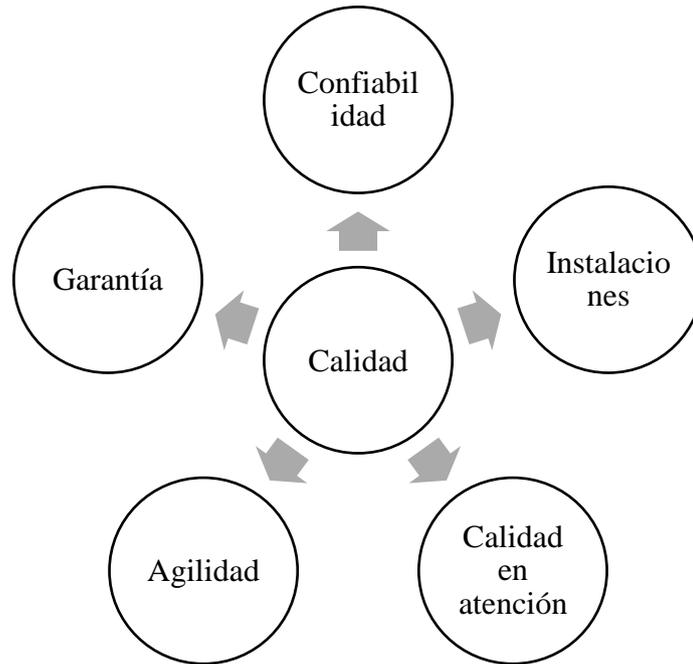
Las dimensiones analizadas fueron consideradas por el equipo de la biblioteca como:

- Confiabilidad en los servicios prestados (D1)
- Instalaciones físicas (D2)
- Calidad en la atención (D3)
- Agilidad en la atención (D4)
- Garantía en los servicios (D5)

A partir del análisis de los resultados se pudo determinar que la calidad de los servicios ofrecidos por la biblioteca está muy cerca de lo considerado ideal por los usuarios.

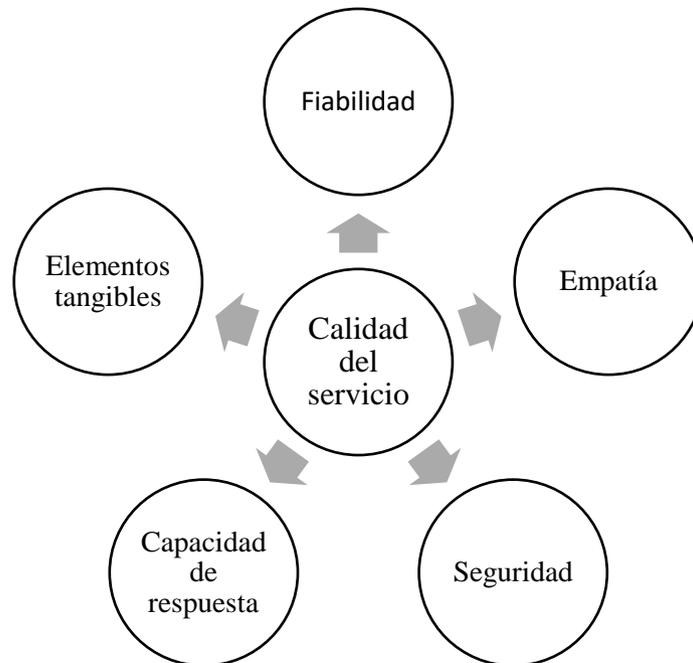
**Ilustración 5**

*El uso del Servqual para la verificación de los servicios*



*Nota:* Adaptado de Igami et al. (2005)

Zeithaml et al. (1985) los autores en el libro denominado Calidad total en la gestión de servicios nos indican 5 dimensiones sobre la calidad como: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de repuesta y elementos tangibles, que tiene una relación directa sobre las percepciones y perspectiva de los clientes o consumidores, este modelo sirve para poder medir la calidad ya sea de una empresa, un servicio.

**Ilustración 6***Dimensiones de la calidad del servicio*

*Nota:* Adaptado de Zeithaml et al. (1985)

Reichheld (2012) en su libro *La pregunta decisiva 2.0*, nos narra cómo utilizan las empresas a nivel mundial el sistema Promotores Netos más conocido como NPS en una escala del 0 al 10, donde lo divide de 0 al 6 detractores, del 7 al 8 pasivos y del 9 al 10 en promotores. En el cual con las respuestas obtenidas pueden identificar a los clientes que se sienten satisfechos o insatisfechos. Esta escala se divide en Nivel de recomendación y la razón de recomendación.

## Ilustración 7

### *Medición de la satisfacción del cliente*



*Nota:* Adaptado de Reichheld (2012)

### 3. Definición de términos básicos

- **Análisis de la situación:** Foro Marketing (2021) Indica en qué negocio estamos y a qué mercados queremos dirigirnos.
- **Atención al cliente:** Herramienta del Marketing que actúa información tanto a la empresa como al cliente, y contribuye a realizar los objetivos de venta. Marketing Directo (2021)
- **Bussines to consumer.** Negocio de las empresas con el cliente final, al consumidor». Marketing Directo (2021)
- **Calidad Percibida:** Calidad que un consumidor cree que tiene un producto. Esta puede o no parecer con la calaña objetiva, ya que se manejó de percepciones, criterio totalmente subjetivo. Marketing Directo (2021)

- **Calidad:** Característica de un producto que es capaz de satisfacer las motivaciones para las que fue creado, ya sean emocionales o racionales. Marketing Directo (2021)
- **Consumidor:** Persona o entidad que utiliza o consume un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades. Marketing Directo (2021)
- **Distribución:** Acción de solventar las diferencias de oportunidad, reunión, cantidad y especie para un producto u ocupación peculiar entre las diferentes áreas en las que tiene función en el interior del mercado. Marketing Directo (2021)
- **Empatía:** Tendencia o actitud de ponerse mentalmente en el lugar del otro. Marketing Directo (2021)
- **Fiabilidad:** Probabilidad de buen funcionamiento de algo. RAE (2021)
- **Muestra:** Conjunto de personas seleccionadas para ser estudiadas en una investigación de mercado. Marketing Directo (2021)
- **Necesidades:** Estado de descuido o voluntad de poco al que un tipo le es esforzado resistirse o privarse. Marketing Directo (2021)
- **Protocolo:** Conjunto de reglas, establecidas por decreto, que se emplean en ceremoniales diplomáticos y otros actos de carácter oficial y público. Conjunto de reglas y signos que rigen el intercambio de información entre dos sistemas u ordenadores conectados entre sí. Marketing Directo (2021)
- **Segmentación:** Grupo de empresas y actividades pertenecientes al mismo gremio o tipo de mercancías o prestaciones. Marketing Directo (2021)
- **Servicio al cliente:** Conjunto de prestaciones gratuitas o no que se ponen a disposición del cliente. Marketing Directo (2021)

- Servicio: conjunto de actividades que realiza una empresa para poder satisfacer las necesidades de un cliente. Economía Simple (2021)
- Fidelización: Método por el que se logra que los clientes que ya han realizado una compra vuelvan hacerlo de forma recurrente, se trata de crear una relación con el consumidor. Esta relación debe ser satisfactoria y no se basa solo en el producto o servicio adquirido sino en toda la experiencia de compra. Marketing Directo (2021).
- Base de datos: Base de datos es una colección organizada de información estructurada típicamente almacenados electrónicamente en un sistema de ordenador. Marketing Directo (2022).
- E-mail: Es la abreviatura de electronic mail lo que traducimos como correo electrónico. Se trata de un servicio de correspondencia online. Marketing Directo (2022).
- Marketing: Anglicismo que describe el conjunto de estrategias empresariales enfocado hacia objetivos de posicionamiento, participación en el mercado y rentabilidad. Marketing (2022).
- Percepción: Proceso por el cual un individuo recibe y selecciona una serie de estímulos a través de los diferentes sentidos, comparándolos e interpretándolos adecuadamente. Marketing (2022).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis

##### 1.1 Hipótesis General

La calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes en la empresa Pavimentos Deportivos- 2022.

##### 1.2 Hipótesis Específicas

- La fiabilidad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.
- Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influyen en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.
- La seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.
- La empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022
- La capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.
- La calidad del servicio influye en nivel de recomendación como parte de la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos -2022.
- La calidad del servicio influye en la razón de recomendación como parte del nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022

## 2. Las variables de estudio y su operacionalización

Variable	Dimensión	Ítems
Calidad del servicio Variable Independiente	Fiabilidad	- La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio
		- La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio
	Elementos Tangibles	- La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día
		- La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido
		- La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado
	Seguridad	- La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna
		- La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones oficinas visualmente atractivas
Empatía	- Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos.	
	- La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas,)	
	- La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable	
	- La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios.	
Capacidad de Respuesta	- La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables.	
	- La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa	
	- La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda	
	- La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo ( atención) convenientes para los clientes	
		- La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.
		- La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes.
		- La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes
		- La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado.
		- Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido.
		- Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas.
		- La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes

Variable	Dimensión	Ítems
Dependiente: Satisfacción del Cliente	Nivel de Recomendación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?</li> <li>- Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?</li> <li>- ¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar , amigo o colega?</li> <li>- Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Que tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?</li> </ul>
	Razón de recomendación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Por qué recomendó de esa forma las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos ?</li> <li>- ¿Por qué recomendó de esa forma los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos ?</li> <li>- ¿Por qué recomendó de esa forma la rapidez de la atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?</li> <li>- ¿Por qué recomendó de esa forma la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?</li> </ul>

## 3. Matriz lógica de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Método
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b> La calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes en la empresa Pavimentos Deportivos- 2022.</p>		Fiabilidad	1. Tipo y método de investigación Tipo aplicada Método Hipotético deductivo.
<p><b>Problemas Secundarios:</b> - ¿De qué manera influye la fiabilidad como parte de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos- 2022? - ¿De qué manera los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022? - ¿De qué manera la seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022? - ¿De qué manera la empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022? - ¿De qué manera la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022? -¿De qué manera la calidad del servicio influye en nivel de recomendación como parte de la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> -Determinar de qué manera la fiabilidad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos -2022. -Determinar de qué manera los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022. -Determinar de qué manera la seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022. -Determinar qué manera la empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022. -Determinar de qué manera la capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos -2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b> -La fiabilidad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022. -Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influyen en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022. -La seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022. - La empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022 -La capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.</p>	<p><b>Independiente:</b> <b>Calidad del Servicio</b></p> <p><b>Dependiente:</b> <b>Satisfacción del Cliente</b></p>	<p>Elementos Tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Nivel de Recomendación</p> <p>Razón de recomendación</p>	<p>2. Diseño específico de investigación No experimental, transversal, correlacional.</p> <p>3. Población, Muestra o Participantes Población: Finita Muestra: 55</p> <p>4. Instrumentos de recogida de datos Cuestionario Google Forms</p> <p>5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Técnica de análisis Estadístico.</p>

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de investigación

La presente investigación adopta un enfoque aplicado, ya que busca obtener información directa de la realidad para proporcionar soluciones que contribuyan a mejorar la calidad del servicio en la empresa Pavimentos Deportivos. Además, se empleará el método hipotético-deductivo, basándose en estudios reales de la empresa para comprobar la veracidad o falsedad de los enunciados propuestos. Hernández et al.(2014)

#### 2. Diseño específico de investigación

El diseño de investigación seleccionado es de tipo no experimental, transversal y correlacional. En este estudio, las variables no son controladas, y se basa en la observación de una situación específica para su posterior análisis. Se realiza un estudio transversal que examina hechos y fenómenos en función de la realidad en un momento determinado. Además, se aplica un enfoque correlacional para comprender la relación entre la calidad del servicio y su influencia en los niveles de satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos. Hernández et al. (2014)

#### 3. Población, muestra o participantes

La población está conformada por todas aquellas personas que han recibido el servicio atención de Pavimentos Deportivos en la ciudad de Lima en el año 2022 que totalizan

70.

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + p q}$$



Variable	Dato
N	70
Z	1.96
E	5%
p	0.4
q	0.4
n	54.66

La fórmula empleada se aplica para poblaciones finitas de acuerdo al estudio “El análisis Matemático aplicado al cálculo de la muestra” Reinoso (2009)

#### 4. Instrumentos de recogida de datos

El cuestionario que se va a utilizar para evaluar a los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos y será una combinación de los modelos Servqual y NPS, con escala del 1 al 5 y del 0 al 10 respectivamente.

Las preguntas del modelo SERVQUAL medirán la calidad de servicio brindada en el servicio de la empresa Pavimentos Deportivos mientras que las preguntas del modelo NPS medirán el nivel de satisfacción de los clientes

#### 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Técnicas estadísticas:

- Tabla de distribución de frecuencias.
- Gráficos de barras.

#### 6. Procedimiento para la ejecución del estudio

Solicitar mediante un documento formal a la empresa a que nos facilite el acceso a su base de datos y así poder realizar las encuestas satisfactoriamente.

Por motivo que algunos clientes no tienen disponibilidad por motivos de trabajo se ha considerado priorizar el bienestar y comodidad de los clientes, viendo adecuado

realizar las encuestas mediante Google Forms para lo cual se le enviara un mensaje por correo electrónico.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos Cuantitativos

##### Dimensión Fiabilidad

Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cumple con lo prometido en el servicio. La tabla 1 e ilustración 8 muestra que el 1.8% de los 55 encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo. El 70.9% indicaron estar de acuerdo con el servicio prometido y el 27.3 indicaron una posición neutral. Lo cual representa que la mayor cantidad de clientes están de acuerdo con lo prometido en el servicio por la empresa.

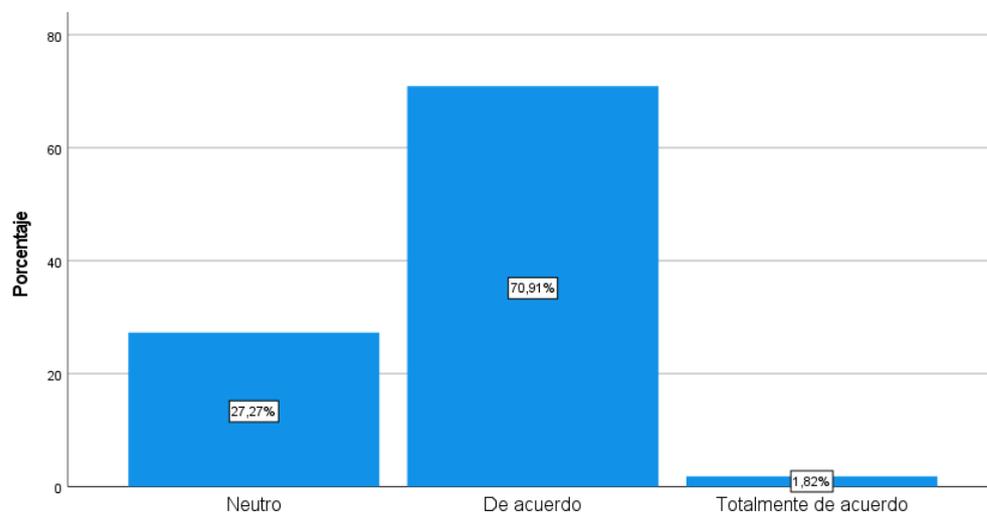
**Tabla 1**

*La empresa Pavimentos Cumple con lo prometido en el servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	15	27,3	27,3
	De acuerdo	39	70,9	98,2
	Totalmente de acuerdo	1	1,8	100,0
Total		55	100,0	

### Ilustración 8

*La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio.*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio. La tabla 2 e ilustración 9 muestran que el 34.5% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 50.9% indicaron estar de acuerdo y el 14.5% indicaron una posición neutral, lo cual representa que la mayor cantidad de clientes están de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos tiene un sincero interés por resolver los problemas y dudas del servicio.

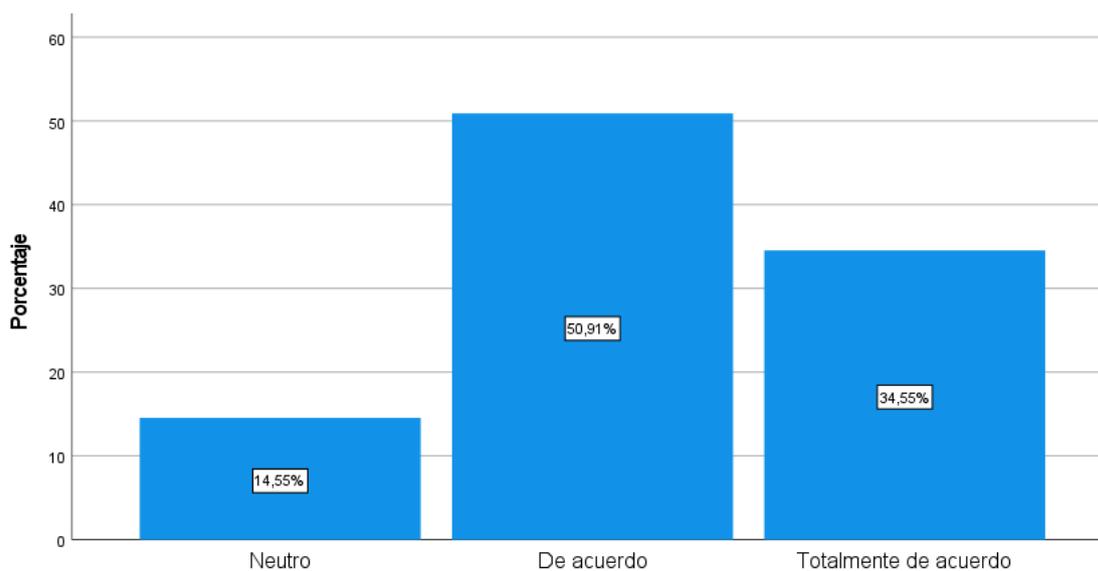
**Tabla 2**

*La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	8	14,5	14,5
	De acuerdo	28	50,9	65,5
	Totalmente de acuerdo	19	34,5	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 9**

*La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio.*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día. La tabla 3 e ilustración 10 muestran que el 14.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 56.4% están de acuerdo y el 29.1% indicaron una posición

neutral, lo cual el mayor porcentaje representa que están de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día.

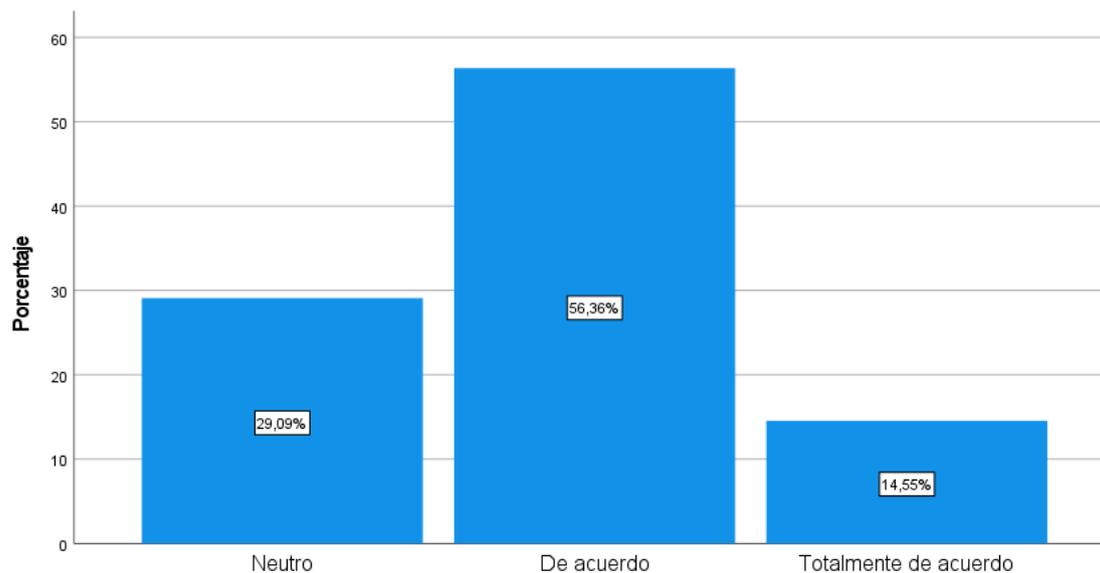
**Tabla 3**

*La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	16	29,1	29,1
	De acuerdo	31	56,4	85,5
	Totalmente de acuerdo	8	14,5	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 10**

*La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido. La tabla 4 e ilustración 11 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 61.8% están de acuerdo y el 12.7% indicaron una posición neutral, lo cual el

mayor porcentaje representa que están de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día.

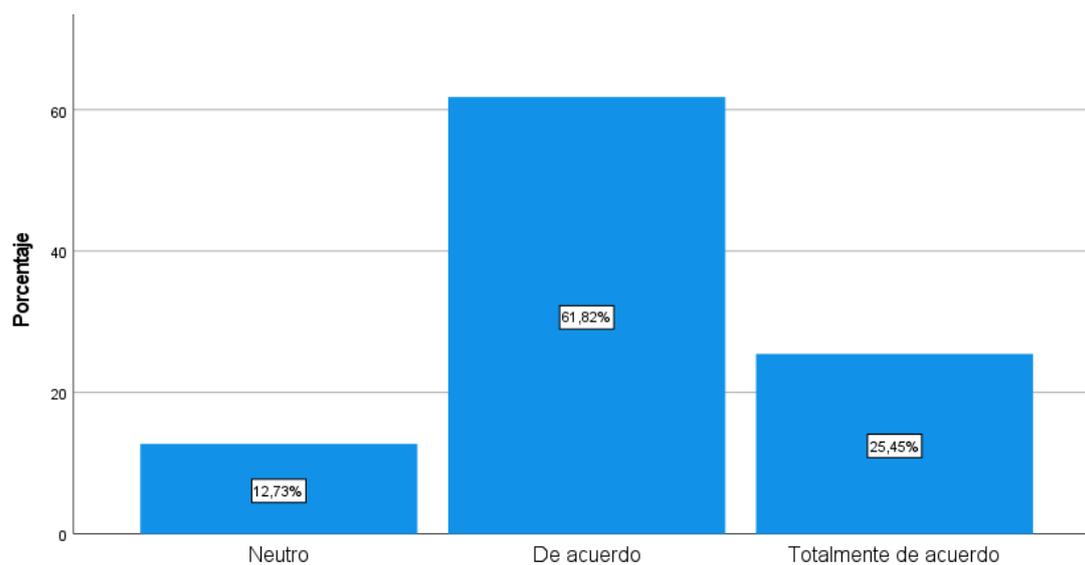
**Tabla 4**

*La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	7	12,7	12,7
	De acuerdo	34	61,8	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 11**

*La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado. La tabla 5 e ilustración 12 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 50.9% están de acuerdo y el 23.6% indicaron una posición

neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado.

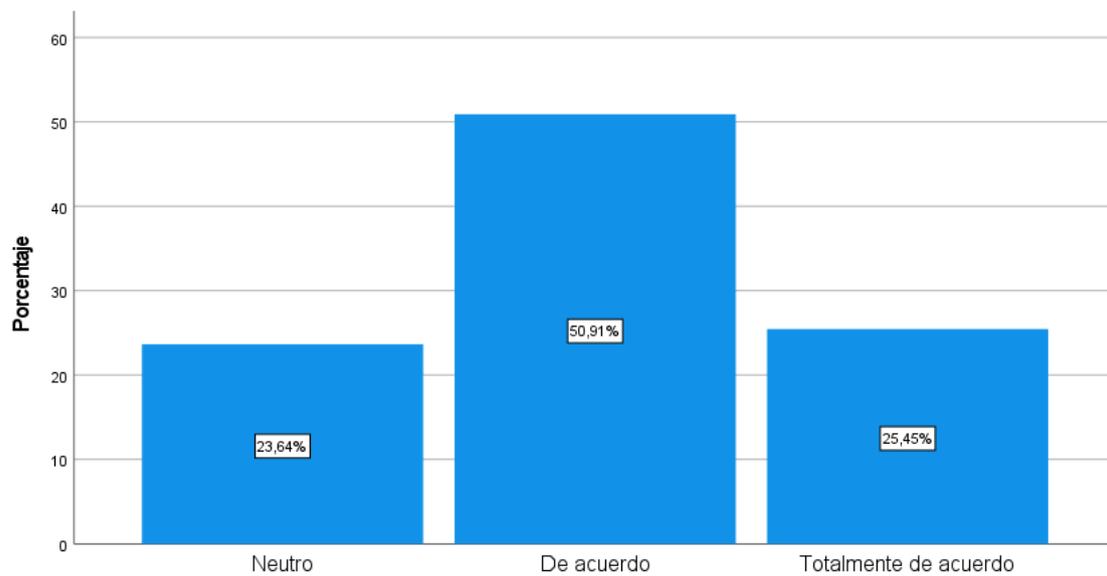
**Tabla 5**

*La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	13	23,6	23,6
	De acuerdo	28	50,9	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 12**

*La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado.*



### Dimensión Elementos Tangibles

Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna. La tabla 6 e ilustración 13 muestran que el 10.9% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo y el 89.1% están de acuerdo, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna.

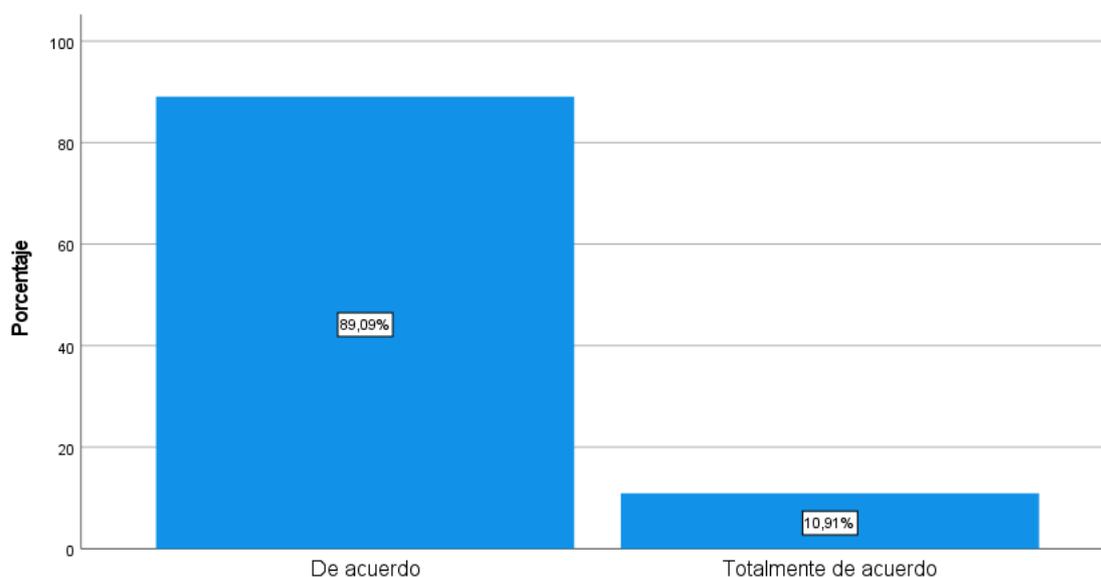
**Tabla 6**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	49	89,1	89,1
	Totalmente de acuerdo	6	10,9	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 13**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones de sus oficinas visualmente atractivas. La tabla 7 e ilustración 14 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo y el 74.5% están de acuerdo, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones de sus oficinas visualmente atractivas

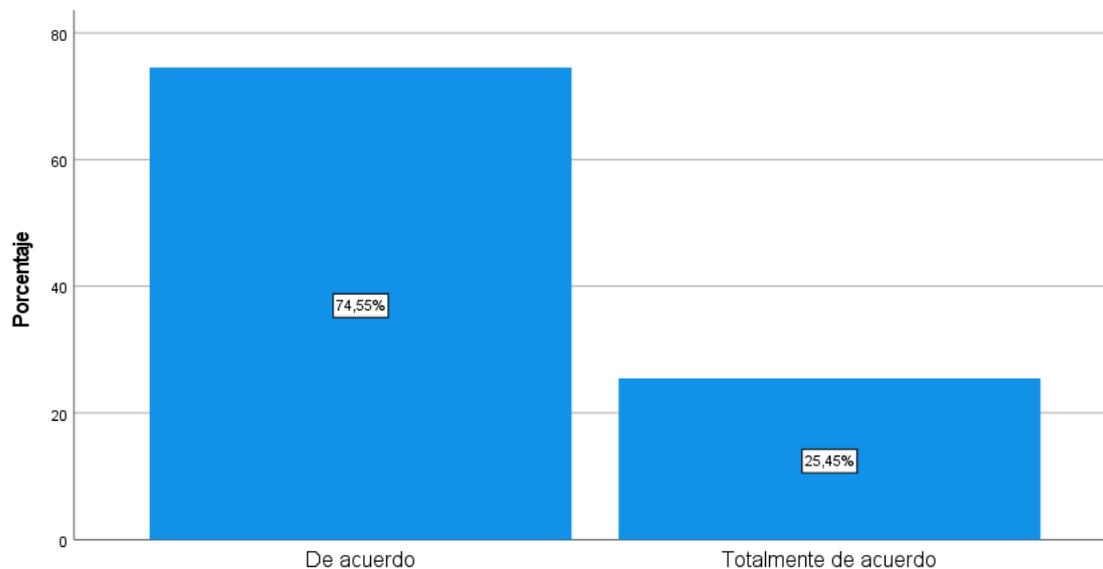
**Tabla 7**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones de sus oficinas visualmente atractivas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	41	74,5	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	100,0
	Total	55	100,0	

### Ilustración 14

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones de sus oficinas visualmente atractivas.*



Sobre si los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos. La tabla 8 e ilustración 15 muestran que el 36.4% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo y el 63.6% están de acuerdo, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos los empleados cuenta con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos

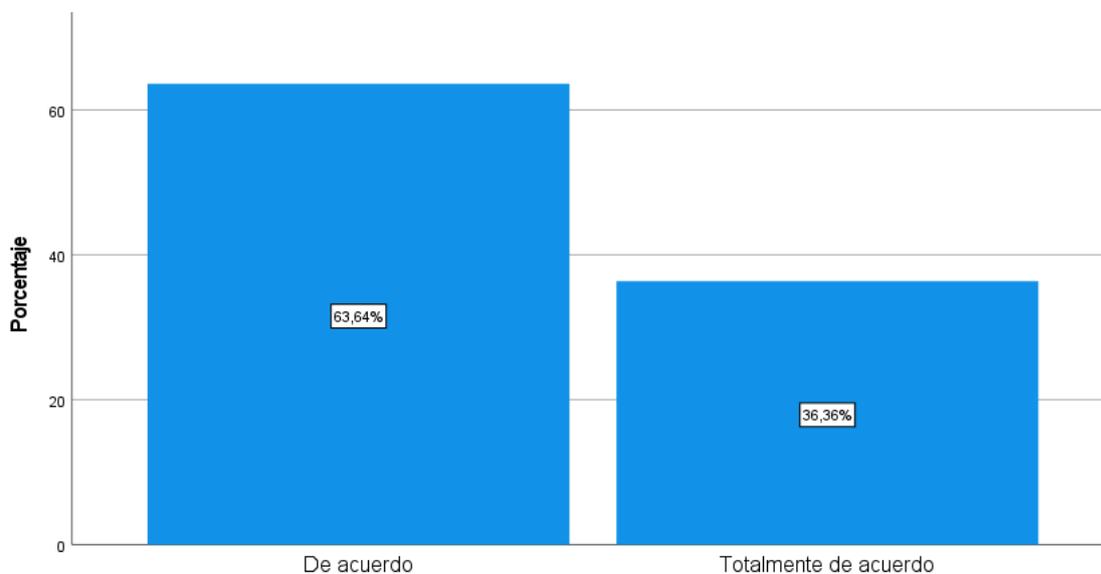
**Tabla 8**

*Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	63,6	63,6
	Totalmente de acuerdo	20	36,4	100,0
Total		55	100,0	

### Ilustración 15

*Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos (Fotos de instalaciones, revistas). La tabla 9 e ilustración 16 muestran que el 34.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo y el 65.5% están de acuerdo, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos los empleados cuenta con materiales atractivos (Fotos de instalaciones, revistas).

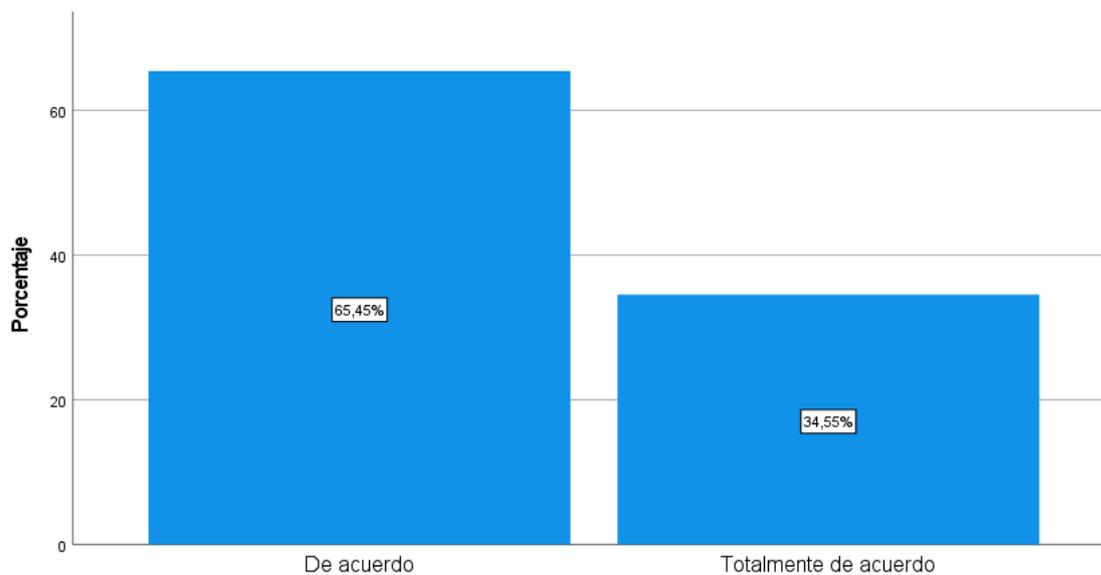
**Tabla 9**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos (Fotos de instalaciones, revistas).*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	36	65,5	65,5
	Totalmente de acuerdo	19	34,5	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 16**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos (Fotos de instalaciones, revistas)*



### Dimensión Seguridad

Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable. La tabla 10 e ilustración 17 muestran que el 72.7% de los 55

encuestados están de acuerdo y el 27.3% están una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tiene un comportamiento confiable.

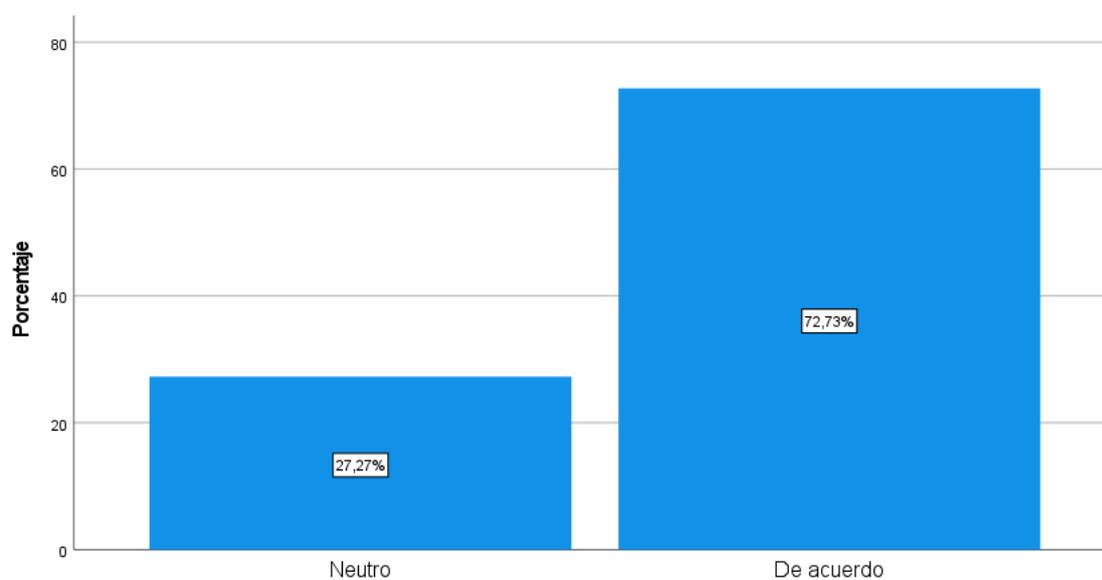
**Tabla 10**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	15	27,3	27,3
	De acuerdo	40	72,7	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 17**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios. La tabla 11 e ilustración 18 muestran que el 32.7% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 52.7% están de acuerdo y el 14.5% indicaron una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios.

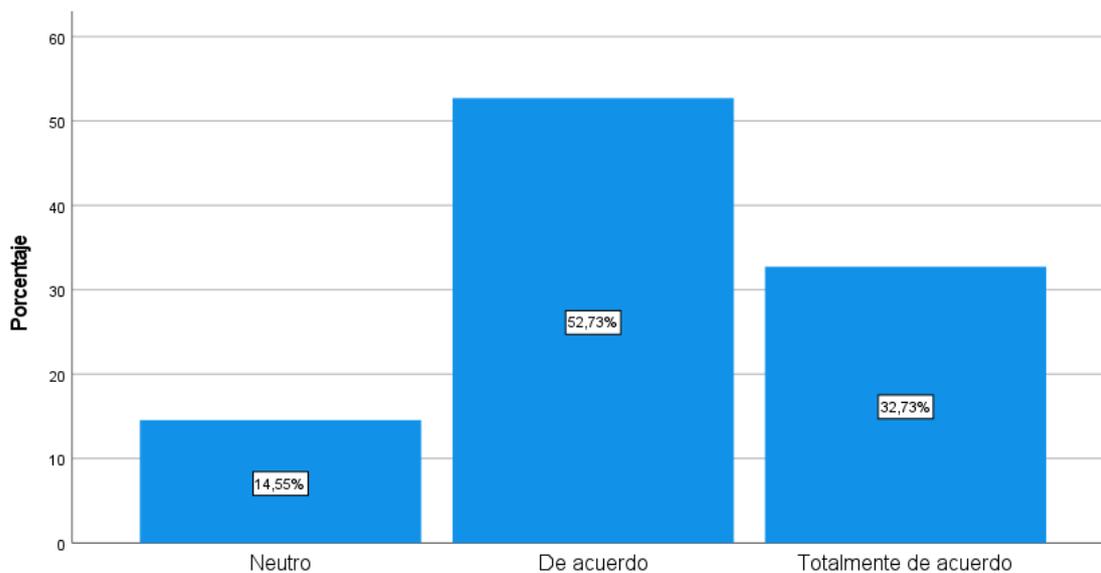
**Tabla 11**

*La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	8	14,5	14,5
	De acuerdo	29	52,7	67,3
	Totalmente de acuerdo	18	32,7	100,0
	Total	55	100,0	

### Ilustración 18

*La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios.*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables. La tabla 12 e ilustración 18 muestran que el 14.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 56.4% están de acuerdo y el 29.1% indicaron una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables.

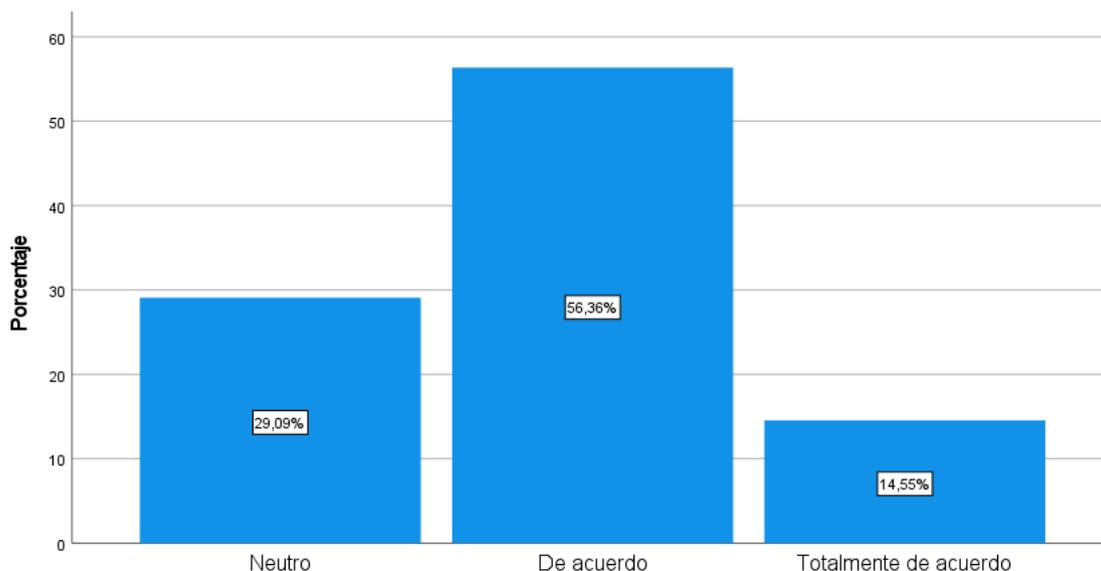
**Tabla 12**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	16	29,1	29,1
	De acuerdo	31	56,4	85,5
	Totalmente de acuerdo	8	14,5	100,0
	Total	55	100,0	

### Ilustración 19

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa. La tabla 13 e ilustración 20 muestran que el 23.6% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 63.6% están de acuerdo y el 12.7% indicaron una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuentan con empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa.

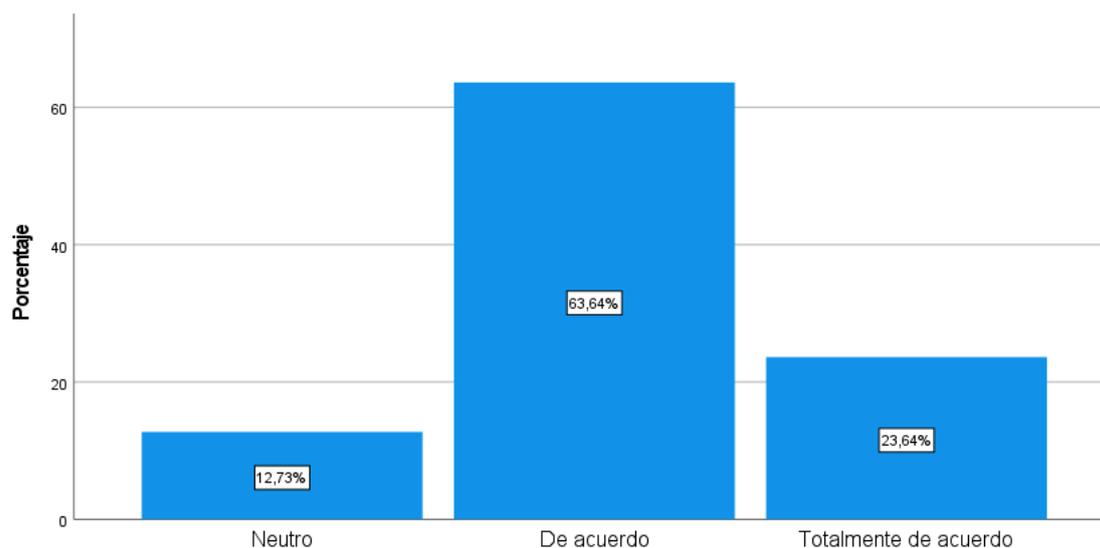
**Tabla 13**

*La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	7	12,7	12,7
	De acuerdo	35	63,6	76,4
	Totalmente de acuerdo	13	23,6	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 20**

*La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa*



### Dimensión Empatía

Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda. La tabla 14 e ilustración 21 muestran que el 1.8% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 70.9% están de acuerdo y el 27.3% indicaron

una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda.

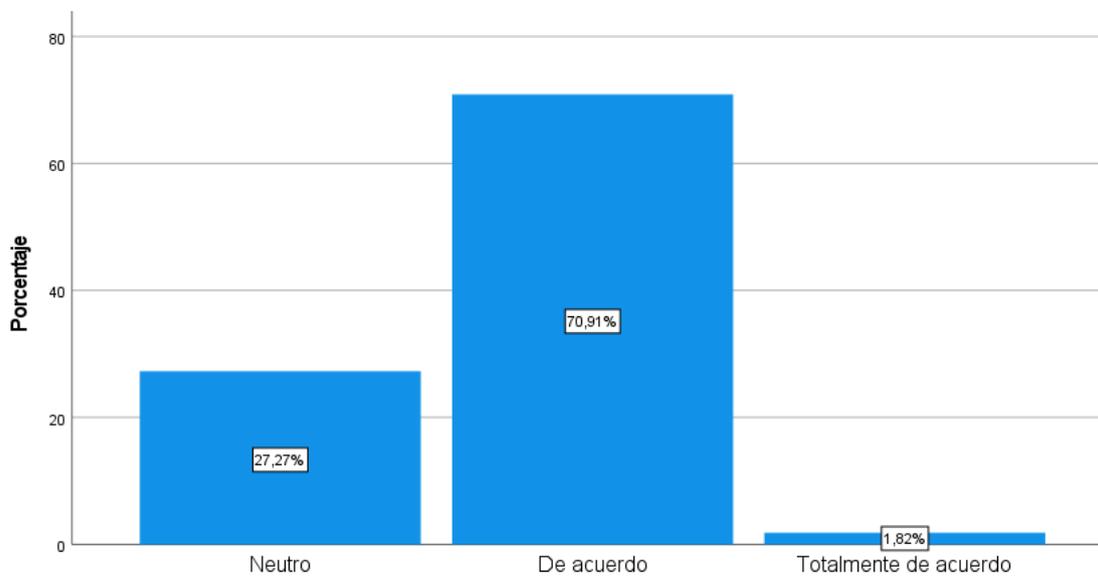
**Tabla 14**

*La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	15	27,3	27,3
	De acuerdo	39	70,9	98,2
	Totalmente de acuerdo	1	1,8	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 21**

*La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda.*



Sobre si la empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo (atención) convenientes para los clientes. La tabla 15 e ilustración 22 muestran que el 34.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 50.9% están de acuerdo y el 14.5% indicaron una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo (atención) convenientes para los clientes.

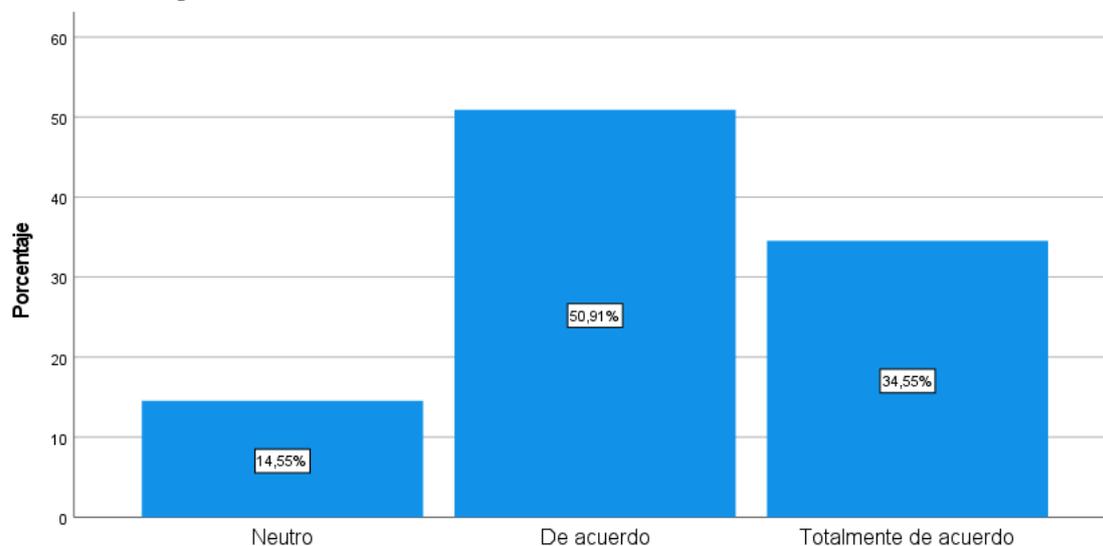
**Tabla 15**

*La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo (atención) convenientes para los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	8	14,5	14,5
	De acuerdo	28	50,9	65,5
	Totalmente de acuerdo	19	34,5	100,0
	Total	55	100,0	

## Ilustración 22

*La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo (atención) convenientes para los clientes*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada. La tabla 16 e ilustración 23 muestran que el 14.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 56.4% están de acuerdo y el 29.1% indicaron una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención individualizada.

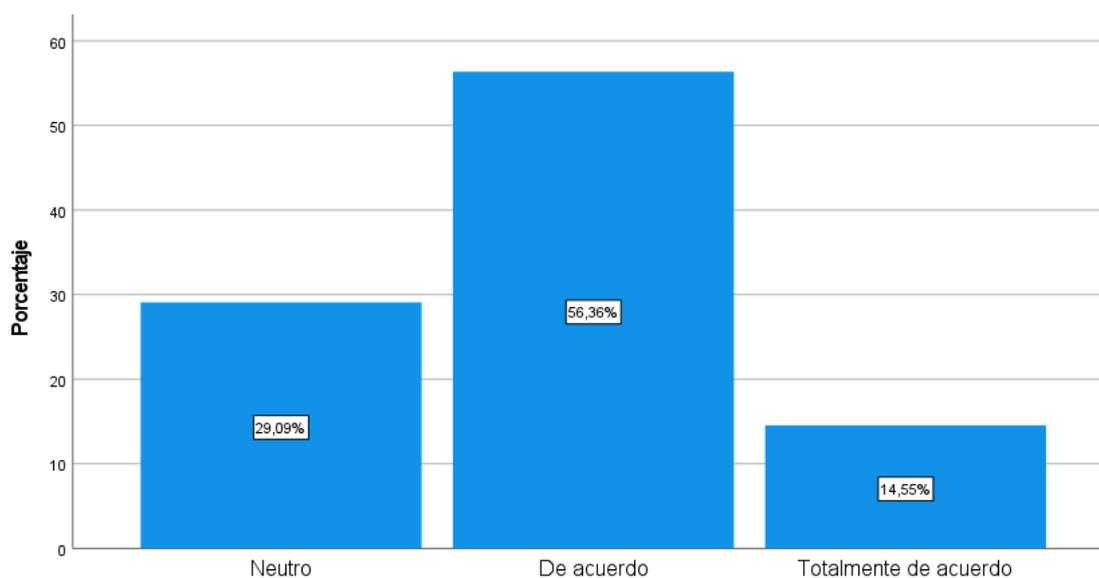
**Tabla 16**

*La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	16	29,1	29,1
	De acuerdo	31	56,4	85,5
	Totalmente de acuerdo	8	14,5	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 23**

*La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes. La tabla 17 e ilustración 24 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 61.8% están de acuerdo y el 12.7% indicaron una posición

neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes.

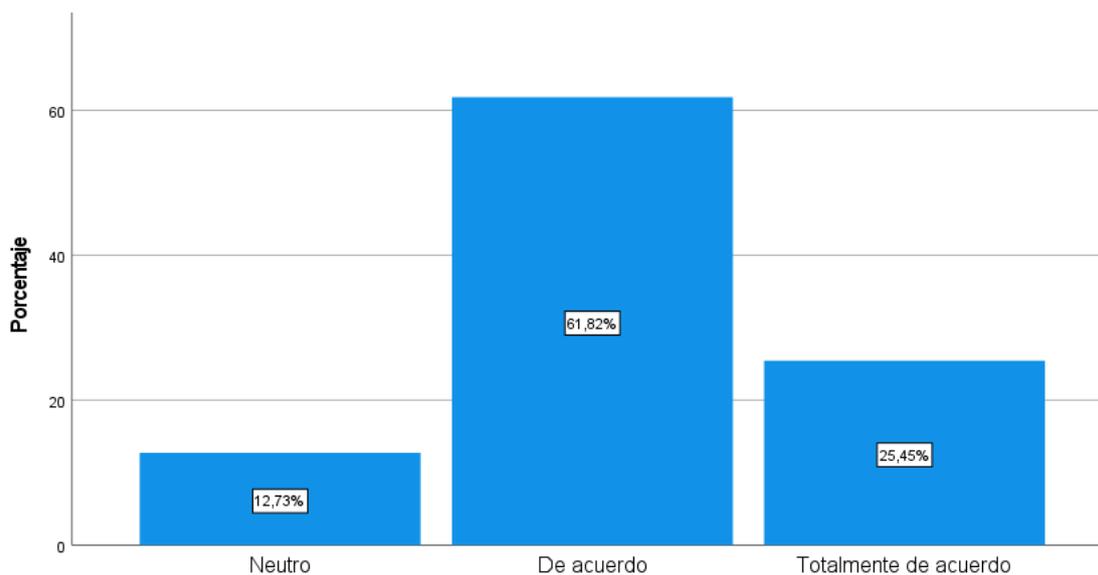
**Tabla 17**

*La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	7	12,7	12,7
	De acuerdo	34	61,8	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 24**

*La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes. La tabla 18 e ilustración 25 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 50.9% están de acuerdo y el 23.6% indicaron una posición

neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes.

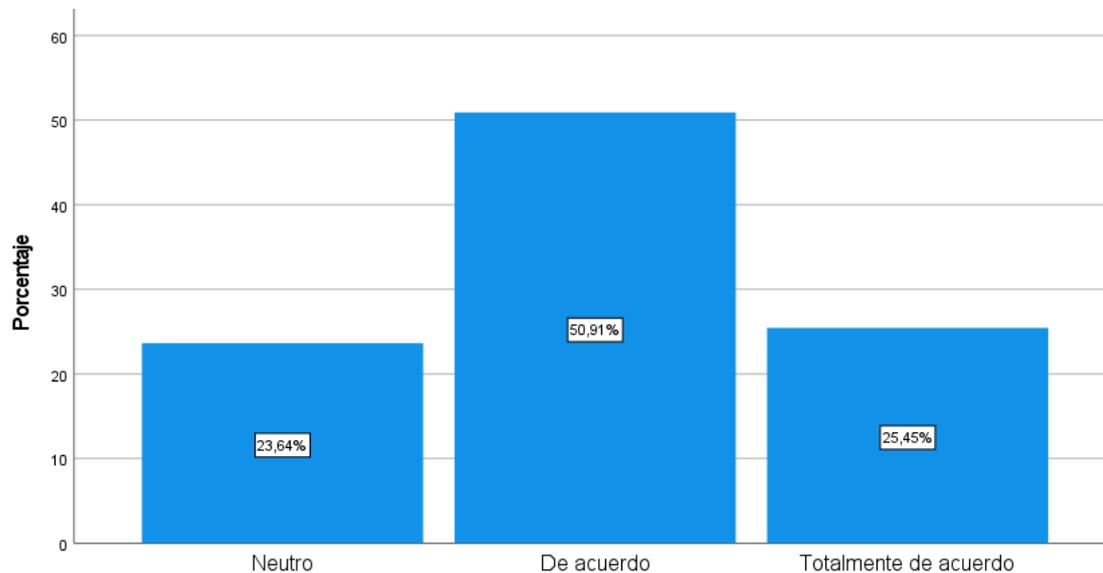
**Tabla 18**

*La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	13	23,6	23,6
	De acuerdo	28	50,9	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 25**

*La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes.*



#### Dimensión Capacidad de Respuesta

Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado. La tabla 19 e ilustración 26 muestran que el 23.6% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 74.5% están de acuerdo y el 1.8% indicaron

una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado.

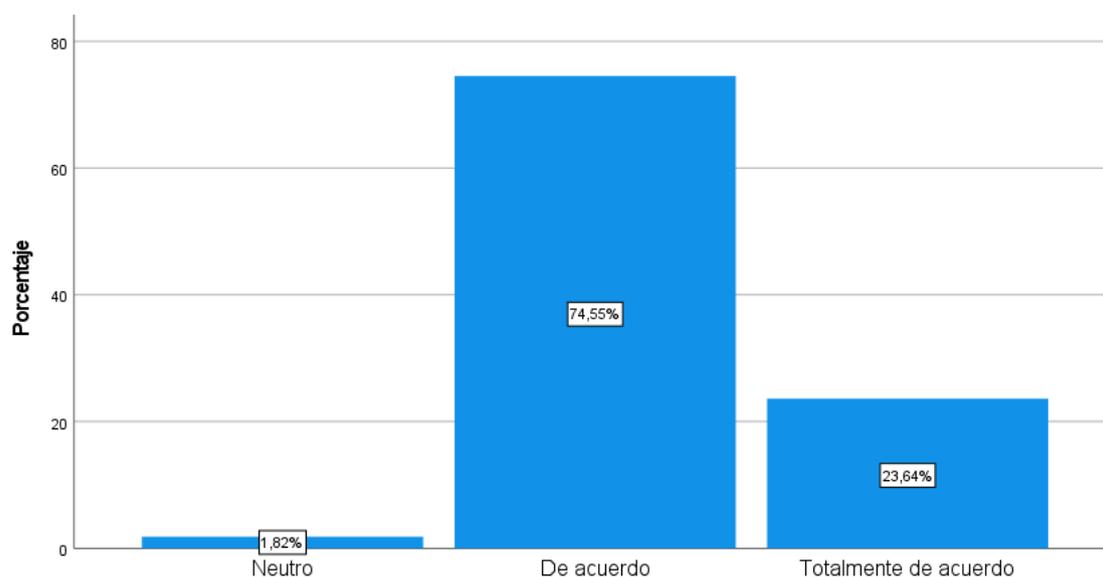
**Tabla 19**

*La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	1,8	1,8
	De acuerdo	41	74,5	76,4
	Totalmente de acuerdo	13	23,6	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 26**

*La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado.*



Sobre si los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido. La tabla 20 e ilustración 27 muestran que el 12.7% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 70.9% están de acuerdo y el 16.4% indicaron una posición

neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido

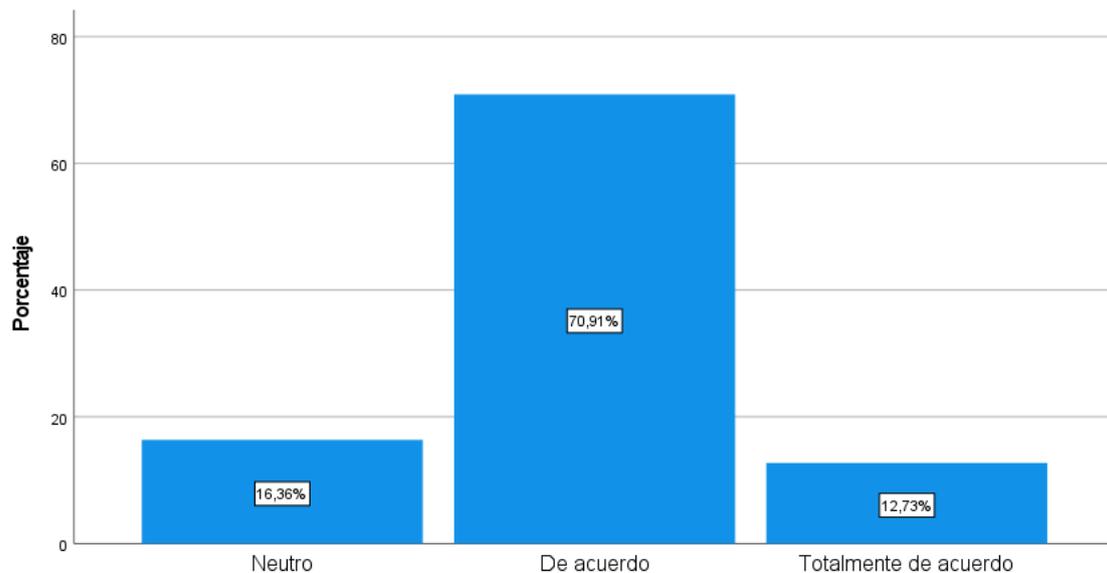
**Tabla 20**

*Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	9	16,4	16,4
	De acuerdo	39	70,9	87,3
	Totalmente de acuerdo	7	12,7	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 27**

*Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido.*



Sobre si los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido. La tabla 21 e ilustración 28 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 65.5% están de acuerdo y el 9.1% indicaron una posición

neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas.

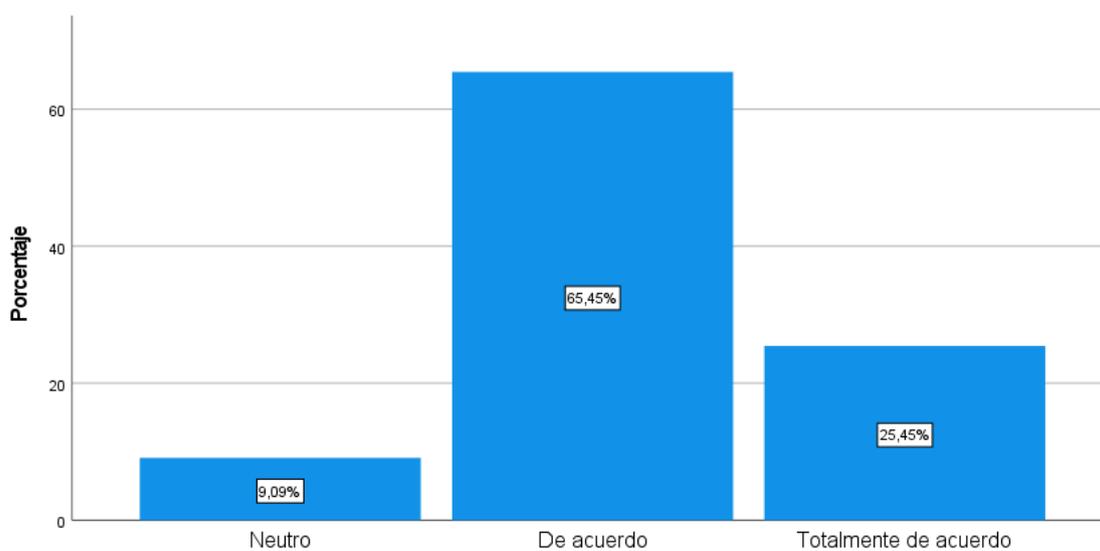
**Tabla 21**

*Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	5	9,1	9,1
	De acuerdo	36	65,5	74,5
	Totalmente de acuerdo	14	25,5	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 28**

*Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas*



Sobre si la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes. La tabla 22 e ilustración 29 muestran que el 29.1% de los 55 encuestados están totalmente de acuerdo, el 38.2% están de acuerdo y el 32.7% indicaron una posición neutral, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra de acuerdo que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes.

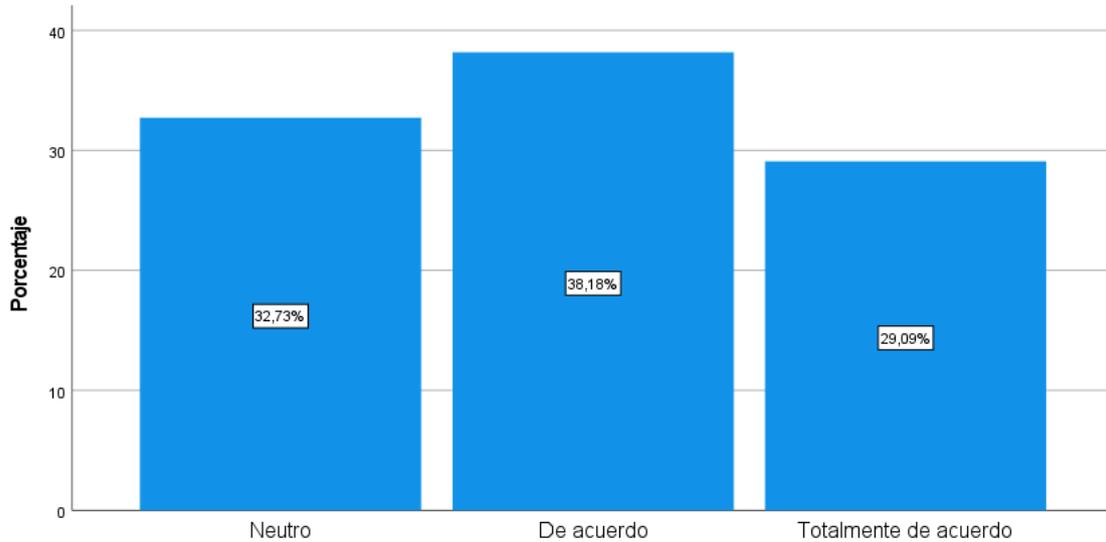
**Tabla 22**

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	18	32,7	32,7
	De acuerdo	21	38,2	70,9
	Totalmente de acuerdo	16	29,1	100,0
	Total	55	100,0	

### Ilustración 29

*La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes.*



### Dimensión Nivel de Recomendación

Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?, la tabla 23 e ilustración 30 muestran que el 10.9% de los 55 encuestados recomiendan las oficinas de la empresa y el 89.1% totalmente recomiendan, lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra recomendando las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos.

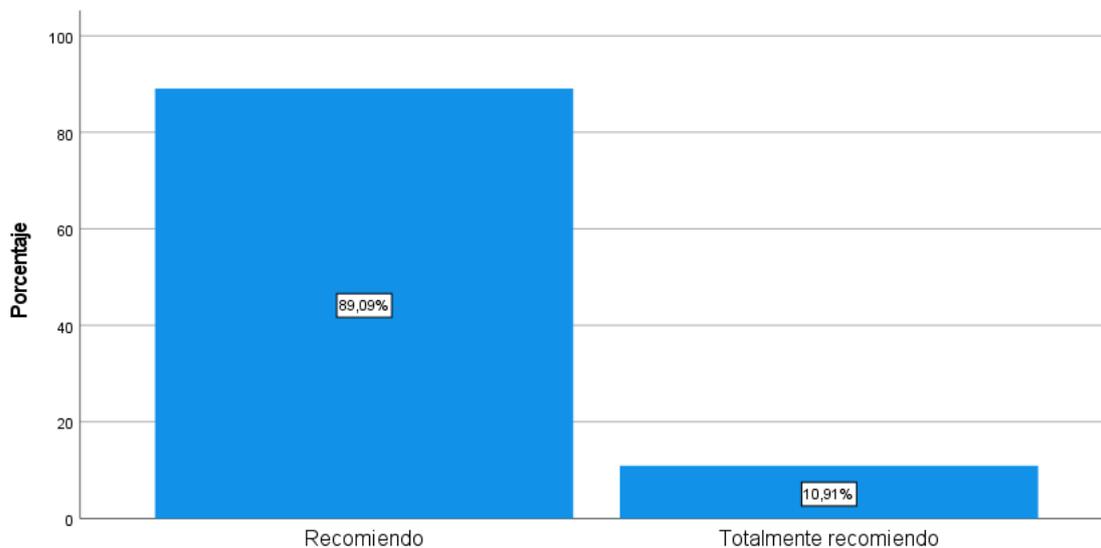
**Tabla 23**

*Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Recomiendo	49	89,1	89,1
	Totalmente recomiendo	6	10,9	100,0
Total		55	100,0	

**Ilustración 30**

*Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?*



Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?, la tabla 24 e ilustración 31 muestran que el 25.5% de los 55 encuestados recomiendan los horarios de atención de la empresa y el 74.5% totalmente recomiendan,

lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra recomendando los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos.

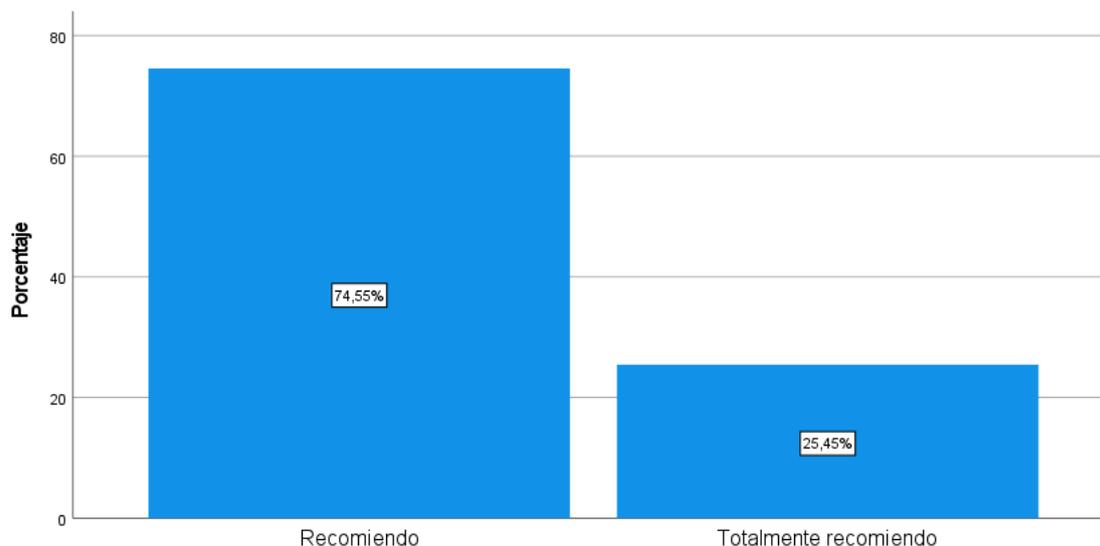
#### Tabla 24

*Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Recomiendo	41	74,5	74,5
	Totalmente recomiendo	14	25,5	100,0
	Total	55	100,0	

#### Ilustración 31

*Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?*



¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar, amigo o colega?, La tabla 25 e ilustración 32 muestran que el 63.6% de los 55 encuestados recomiendan la

rapidez de atención del servicio por parte del asesor y el 36.4% totalmente recomiendan , lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra recomendando la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos.

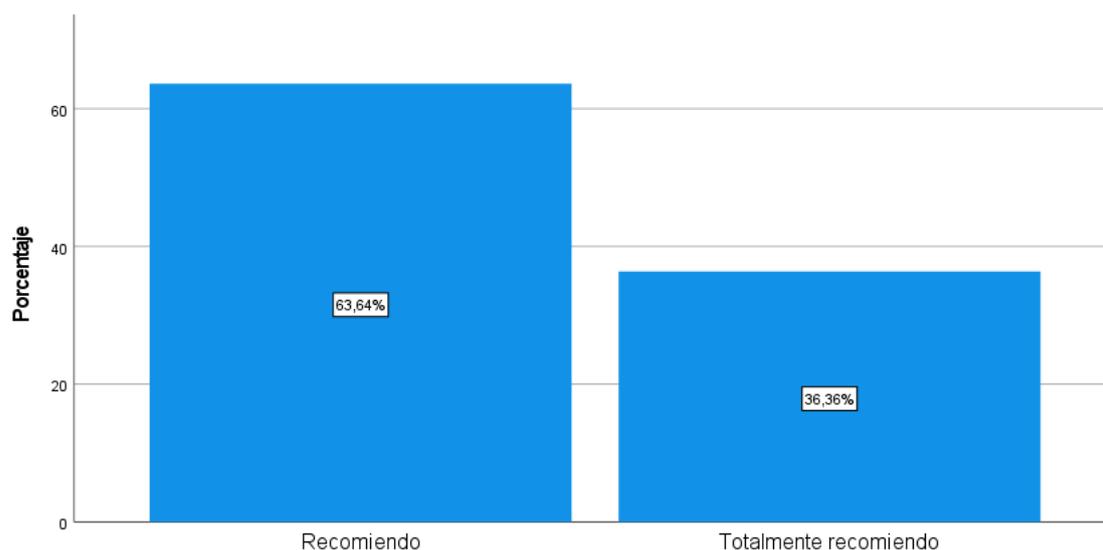
**Tabla 25**

*¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar, amigo o colega?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Recomiendo	35	63,6	63,6
	Totalmente recomendando	20	36,4	100,0
	Total	55	100,0	

**Ilustración 32**

*¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar, amigo o colega?*



Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?, La tabla 26 e ilustración 33 muestran que el 65.5% de los 55 encuestados recomiendan la disponibilidad del asesor y el 36.5% totalmente recomiendan , lo cual representa que el mayor porcentaje se encuentra recomendando disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos.

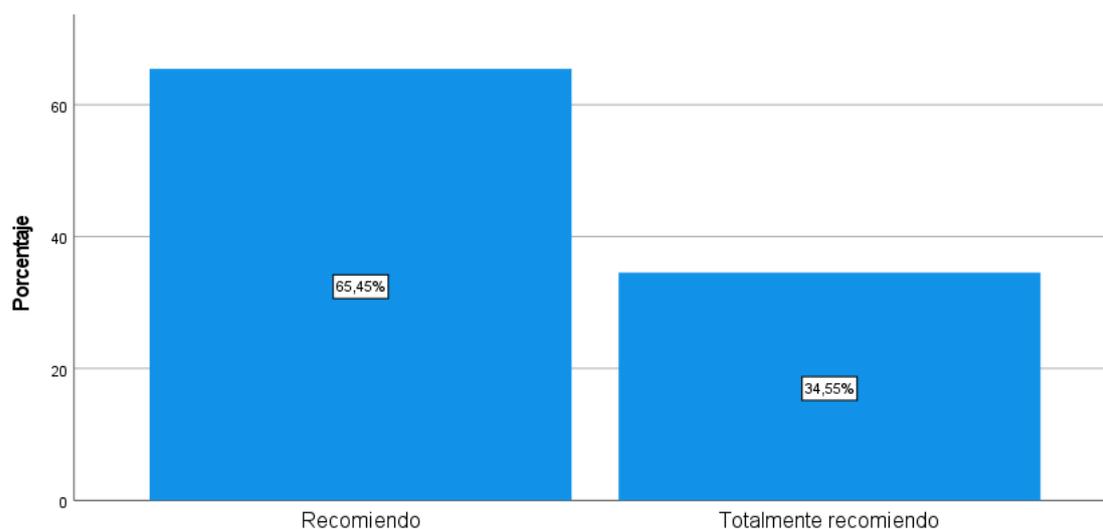
**Tabla 26**

*Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Recomiendo	36	65,5	65,5
	Totalmente recomiendo	19	34,5	100,0
	Total	55	100,0	

### Ilustración 33

*Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?*



## 2. Análisis de Resultados

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: La calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos- 2022.

H<sub>0</sub>: La calidad del servicio no influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos- 2022.

Relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los clientes

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $p$  (Significación asintótica)  $\geq 0.05 \rightarrow$  No se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 27 se muestra una significación asintótica (bilateral) de 0.000, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe una relación entre la dimensión calidad del servicio y la variable satisfacción, lo cual se interpretaría de la siguiente manera: La calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos

**Tabla 27**

*Calidad del Servicio \* Satisfacción de Clientes*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,222 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	17,269	2	,000
Asociación lineal por lineal	14,064	1	,000
N de casos válidos	55		

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1 – Fiabilidad

H<sub>1</sub>: La fiabilidad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

H<sub>0</sub>: La fiabilidad como parte de la calidad de servicio no influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

Relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $p$  (Significación asintótica)  $\geq 0.05 \rightarrow$  No se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 28 se muestra una Significación asintótica (bilateral) de 0.000, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe una relación entre la dimensión de fiabilidad y la variable satisfacción, lo cual se interpretaría de la siguiente manera: La fiabilidad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

**Tabla 28**

*Fiabilidad \* Satisfacción de Clientes*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,106 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	23,053	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,712	1	,000
N de casos válidos	55		

Hipótesis específica 2 – Elementos Tangibles

H<sub>1</sub>: Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

H<sub>0</sub>: Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio no influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

Relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $\rho$  (Significación asintótica)  $\geq 0.05 \rightarrow$  No se rechaza la hipótesis nula.

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 29 se muestra una Significación asintótica (bilateral) de 0.000, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, Por lo tanto, existe una relación entre la dimensión de elementos tangibles y la variable satisfacción, lo cual se interpretaría de la siguiente manera: Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

**Tabla 29**

*Elementos Tangibles \* Satisfacción de Clientes*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,000 <sup>a</sup>	1	,000
Razón de verosimilitud	60,154	1	,000
Asociación lineal por lineal	54,000	1	,000
N de Casos válidos	55		

Hipótesis específica 3 – Seguridad

H<sub>1</sub>: La seguridad como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

H<sub>0</sub>: La seguridad como parte de la calidad de servicio no influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

Relación entre la dimensión Seguridad y la variable satisfacción

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $\rho$  (Significación asintótica)  $\geq 0.05 \rightarrow$  No se rechaza la hipótesis nula.

Si  $\rho < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla 30 se muestra una Significación asintótica (bilateral) de 0.119, por lo que no se rechaza la hipótesis nula indicando que no existe relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción.

**Tabla 30**

*Seguridad \* Satisfacción de Clientes*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,256 <sup>a</sup>	2	,119
Razón de verosimilitud	4,479	2	,107
Asociación lineal por lineal	4,097	1	,043
N de casos válidos	55		

Hipótesis específica 4 – Empatía

H<sub>1</sub>: La empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022

H<sub>0</sub>: La empatía como parte de la calidad de servicio no influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos – 2022

Relación entre la dimensión empatía y la variable satisfacción

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $p$  (Significación asintótica)  $\geq 0.05 \rightarrow$  No se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla N 31 se muestra una Significación asintótica (bilateral) de .000, es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe una relación entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción, lo cual se

interpretaría de la siguiente manera: la empatía como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

**Tabla 31**

*Empatía \* Satisfacción de Clientes*

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,106 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	23,053	2	,000
Asociación lineal por lineal	16,712	1	,000
N de casos válidos	55		

Hipótesis específica 5 – Capacidad de Respuesta

H<sub>1</sub>: La capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

H<sub>0</sub>: La capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio no influye en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos - 2022.

Relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción

Nivel de confianza: 95% ( $\alpha=0,05$ )

Regla de decisión: Si  $p$  (Significación asintótica)  $\geq 0.05 \rightarrow$  No se rechaza la hipótesis nula.

Si  $p < 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula.

En la tabla N 32 se muestra una Significación asintótica (bilateral) de 0.096, por lo que no se rechaza la hipótesis nula, indicando que no existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los clientes.

**Tabla 32***Capacidad de respuesta \* Satisfacción de Clientes**Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,764 <sup>a</sup>	1	,096
Razón de verosimilitud	2,535	1	,111
Asociación lineal por lineal	2,714	1	,099
N de casos válidos	55		

### 3. Discusión de resultados

Hipótesis General: La calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes en la empresa Pavimentos Deportivos – 2022.

En los resultados obtenidos de la presente investigación se evidencio que existe la relación entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los clientes, demostrando como influye la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos. Estos resultados guardan relación con lo obtenido en las investigaciones Gutiérrez (2017), en su tesis Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa - Chimbote 2017 y Santa Cruz et al. (2017) en sus tesis La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente del fanático Futbol Club Lima – noviembre 2016, las cuales encontraron relación con las variables estudiadas.

Hipótesis específica 1: La fiabilidad como parte de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

En los resultados obtenidos de la presente investigación se evidencio que existe la relación entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del cliente. El resultado guarda relación con lo mencionado por Castillo (2018), pues señala que existe una relación entre las dimensiones de calidad del servicio y la variable de satisfacción indicando que cuando se proporciona un servicio de alta calidad los clientes tienden a tener un nivel alto de satisfacción.

Hipótesis específica 2: Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

En los resultados obtenidos de la presente investigación se evidencio que existe la relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del cliente. El resultado guarda relación con lo mencionado por Gutiérrez (2017), pues señala que existe una relación fuerte y directamente positiva entre las dimensiones de calidad del servicio y la variable satisfacción del cliente.

Hipótesis específica 3: La empatía como parte de la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

En los resultados obtenidos de la presente investigación se evidenció que existe la relación entre la dimensión la empatía y la variable satisfacción del cliente. El resultado guarda relación con lo mencionado por Zeithaml et al. (1985), en su libro denominado

Calidad total en la gestión de servicios, en donde describen la influencia de las dimensiones con la percepción del cliente.

Hipótesis específica 4: La seguridad como parte de la calidad del servicio no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos

En los resultados obtenidos de la presente investigación se evidencio que no existe una relación entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del cliente. El resultado guarda relación lo mencionado por Santa Cruz et al. (2017) y Martínez (2015), pues en sus resultados indican que no todas sus dimensiones de calidad estudiadas se relacionan con la variable de satisfacción ya que el cliente puede tener una percepción negativa y eso influye en tener un índice bajo de satisfacción.

Hipótesis específica 5: La Capacidad de respuesta como parte de la calidad del servicio no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

En los resultados obtenidos de la presenta investigación se evidencio que no existe una relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la variable satisfacción del cliente. El resultado guarda relación con lo mencionado por Torres (2015). pues en sus resultados la dimensión de capacidad de respuesta tiene un índice bajo con relación a la satisfacción y contribuye a una percepción negativa.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

Al culminar la aplicación de los instrumentos y su correspondiente análisis estadístico, se llegó a las siguientes conclusiones:

La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes en la empresa Pavimentos deportivos.

La fiabilidad como parte de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

Los elementos tangibles como parte de la calidad de servicio se relacionan con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

La empatía como parte de la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos.

La seguridad como parte de la calidad del servicio no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos

La Capacidad de respuesta como parte de la calidad del servicio no se relaciona con la satisfacción de los clientes de la empresa Pavimentos Deportivos

En conclusión, existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa Pavimentos Deportivos. Además, se encontró una influencia significativa entre las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles y empatía de la calidad de servicio.

Sin embargo, no se encontró una relación entre las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta y la variable satisfacción de los clientes.

## 2. Recomendaciones

A la empresa Pavimentos Deportivos se le recomienda seguir fortaleciendo la calidad de servicio que ofrece a sus clientes que se ve reflejado en la satisfacción. Por ello es ideal realizar encuestas para medir la satisfacción de los clientes y tomar acciones de forma inmediata ante alguna insatisfacción en el servicio.

Respecto a la fiabilidad, se le recomienda a la empresa Pavimentos deportivos medir su indicador de tiempos para que pueda tener un respaldo y destacar el factor que menciona sus clientes como positivo.

Respecto a los elementos tangibles, se le recomienda a la empresa Pavimentos Deportivos seguir enfocándose de la misma manera y viendo nuevas herramientas de trabajo o formas innovadoras para destacarse de la competencia.

Respecto a la empatía, los clientes indicaron que si siente que la empresa se preocupa por los requerimientos que solicitan, se podría crear un plan premiun para que el cliente ante cualquier servicio lo solicite de forma inmediata.

Respecto a la seguridad se le recomienda a la empresa Pavimentos Deportivos tome medidas para reducir el alto índice de rotación de personal, ya que esto puede generar una percepción de inseguridad en los clientes. Esto puede incluir la implementación de programas de retención de empleados, la mejora del ambiente laboral y el fortalecimiento de la capacitación y desarrollo del personal.

Respecto a la capacidad de respuesta se le recomienda a la empresa Pavimentos Deportivos reducir el índice de rotación de personal e ir de la mano con las capacitaciones para poder mantener a los colaboradores y puedan tener una capacidad de respuesta rápida frente a los clientes.

Por último, la empresa debe realizar un seguimiento continuo en la satisfacción de los clientes para identificar oportunidades de mejora y detectar posibles problemas en la calidad de servicio. Esto puede incluir la implementación la realización de focus groups o la recopilación de comentarios y sugerencias de los clientes.

## REFERENCIAS

Blanco, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. IC Editorial.

[https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&printsec=frontcover  
&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Castillo, L. (2018). *Modelo SERVQUAL de la Calidad de servicio y la satisfacción del Usuario Externo en el Centro de Rehabilitación en Sustancias Psicoactivas del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31268>

Economía Simple. (2021). Servicio. <https://www.economiasimple.net/glosario/servicio>

Foro Marketing. (2021). Análisis de la situación. En *FMK - Foromarketing*.

<https://www.foromarketing.com/diccionario/analisis-de-la-situacion/>

Gutierrez, M.(2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote*

2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11985>

Hernández R. Fernández, C., & Batista, P. (2014). Metodología de la investigación.

[https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez\\_R\\_2014\\_Metodologia  
de\\_la\\_Investigacion](https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion)

[https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-  
comunicacion- nuevas-tecnologías/marketing-2](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologías/marketing-2)

Igami, M. P., Sampaio, M. I., & Vergueiro, W. de C. S. (2005). El uso del servqual en la verificación de la calidad de los servicios de unidades de información: El caso de

la biblioteca de IPEN (N.o 2). 28, Article 2.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/8591>

Imbroda, J.(2014). *Gestión deportiva. Análisis de fidelización y la satisfacción del usuario de centros deportivos*. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/8496>

Larrea, L. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*.

[https://books.google.com.pe/books?id=-](https://books.google.com.pe/books?id=-hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

[hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

López, A. (2019). *Características de la calidad de servicio y marketing en las MYPES del rubro alquiler de canchas de fútbol de grass sintético en el distrito de Sullana*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10233>

Marketing Directo. (2021). *Atención al cliente*.

<https://www.foromarketing.com/diccionario/atencion-al-cliente/>

Marketing Directo. (2021). B2C. En FMK - Foromarketing.

<https://www.foromarketing.com/diccionario/b2c>

Marketing Directo. (2021). Calidad percibida. En *Marketing Directo*.

[https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/calidad-percibida-2)

[comunicacion-nuevas-tecnologias/calidad-percibida-2](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/calidad-percibida-2)

Marketing Directo. (2021). Calidad. En *Marketing Directo*.

[https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/calidad-2)

[comunicacion-nuevas-tecnologias/calidad-2](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/calidad-2)

Marketing Directo. (2021). Consumidor. En *Marketing Directo*.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/consumidor>

Marketing Directo. (2021). Distribución. En *Marketing Directo*.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/distribucion-2>

Marketing Directo. (2021). *Empatía*. [https://www.marketingdirecto.com/diccionario-](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/empatia)

[marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/empatia](https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/empatia)

Marketing Directo. (2021). Fidelización. En *Marketing Directo*.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/fidelidad-de-marca>

Marketing Directo. (2021). *Muestra*.

<https://www.foromarketing.com/diccionario/muestra/>

Marketing Directo. (2021). Necesidades. En *Marketing Directo*.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/necesidades>

Marketing Directo. (2021). Protocolo. En *Marketing Directo*.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/protocolo>

Marketing Directo. (2021). Segmentación. En *Marketing Directo*.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/segmentacion-de-mercado>

Marketing Directo. (2021). Servicio al cliente. En Marketing Directo.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/servicios-al-cliente>

Marketing Directo. (2022). Base de datos. En Marketing Directo.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/base-de-datos>

Marketing Directo. (2022). Email. En Marketing Directo.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/e-mail>

Marketing Directo. (2022). Marketing. En Marketing Directo.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/marketing-2>

Marketing Directo. (2022). Percepción. En Marketing Directo.

<https://www.marketingdirecto.com/diccionario-marketing-publicidad-comunicacion-nuevas-tecnologias/percepcion>

Martínez, E. (2015). *Gestión de la calidad de los servicios de los clubes de fútbol base*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=155229>

Parodi Santa Cruz, O. M., Andres Pantigoso, C. L., & Janett Perry Carty, K. R. (2018).

*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de “el fanático futbol club” lima – noviembre 2016.*

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2183>

Real Academia Española RAE. (2021). Fiabilidad. En «*Diccionario de la lengua*

*española*»—*Edición del Tricentenario*. <https://dle.rae.es/fiabilidad>

Reichheld, F. (2012). La pregunta decisiva 2.0.

[https://books.google.com.pe/books?id=WAwFEAAAQBAJ&pg=PT5&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=3#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WAwFEAAAQBAJ&pg=PT5&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false)

Reinoso, Miguel (2009). *El análisis Matemático aplicado al cálculo de la muestra*.

<https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663870009.pdf>

Ruiz-Alejos, C.(2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46490>

Torres, J.(2015). *Aplicación de un modelo SERVQUAL en los centros activos del Ministerio del Deporte en el Distrito Metropolitano de Quito*.

<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/10651#:~:text=El%20modelo%20SERVQUAL%20fue%20aplicado,de%20errores%20en%20el%20servicio.>

Vargas, M., Aldana de Vega, L., & E-libro, C. (2011). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (2a. ed.). Ecoe Ediciones. [https://www.worldcat.org/title/calidad-y-servicio-conceptos-y-herramientas-2a-](https://www.worldcat.org/title/calidad-y-servicio-conceptos-y-herramientas-2a-ed/oclc/1010729252?referer=di&ht=edition)

[ed/oclc/1010729252?referer=di&ht=edition](https://www.worldcat.org/title/calidad-y-servicio-conceptos-y-herramientas-2a-ed/oclc/1010729252?referer=di&ht=edition)

Vértice. (2008). Aspectos prácticos de la calidad en el servicio.

[https://books.google.com.pe/books/about/Aspectos\\_pr%C3%A1cticos\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_el.html?id=SniadKuZkpoC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Aspectos_pr%C3%A1cticos_de_la_calidad_en_el.html?id=SniadKuZkpoC&redir_esc=y)

Zeithaml, V., Parasumaran, A., & Berry, L. (1985). Calidad total en la gestión de servicios. <https://www.editdiazdesantos.com/libros/zeithaml-valarie-a-calidad-total-en-la-gestion-de-servicios-L03000610801.html>

## APÉNDICE

## Apéndice A : Cuestionario

Cuestionario:

Encuesta

Nombre:

Celular

## INSTRUMENTO VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO</b>					
<b>Dimensiones : Fiabilidad</b>					
1. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos cumple con lo prometido en el servicio?					
2. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio?					
3. ¿Considera usted la empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día?					
4. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido?					
5. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado?					
<b>Dimensiones : Elementos Tangibles</b>					
6. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna?					
7. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones oficinas visualmente atractivas?					
8. ¿Considera usted que los colaboradores de Pavimentos deportivos lucen con un aspecto pulcro o llevan uniformes adecuados?					
9. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos?(Fotos de instalaciones , revistas)					
<b>Dimensiones :Seguridad</b>					
10. ¿Considera usted que el personal de Pavimentos Deportivos se caracteriza por tener un comportamiento confiable?					
11. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos genera un sentido de seguridad en sus clientes al momento de adquirir sus servicios?					
12. ¿Considera usted que los empleados de Pavimentos Deportivos son amables?					
13. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa?					
<b>Dimensiones :Empatía</b>					
14. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos brinda una atención personalizada en los servicios que ofrece?					
15. ¿Considera usted que la empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo convenientes para los clientes?					

16. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada?					
17. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes?					
18. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes?					
<b>Dimensiones : Capacidad de Respuesta</b>					
19. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos informa a sus clientes sobre el tiempo estimado de finalización del servicio que brindan?					
20. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido?					
21. ¿Considera usted que los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos están siempre dispuestos a ayudar a los clientes con preguntas o consultas?					
22. ¿Considera usted que la empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor disponible en todo momento para atender las necesidades de los clientes y nunca está demasiado ocupado?					

<b>VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO</b>										
<b>Dimensiones : Satisfacción</b>										
<b>Indique su respuesta en una escala del 0 al 10, donde 0 significa “nada probable” y 10 “muy probable”</b>										
23. Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. ¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar , amigo o colega?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Que tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Apéndice B: Validación de cuestionario por expertos – Matriz Ayken

### FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Estimado(a) Juez experto(a),

Reciba mi más cordial saludo, el motivo de este documento es comentarle que se realizando la validez de mi cuestionario destinado a medir la Calidad y Satisfacción que se produce en los clientes. Su ayuda identificando posibles fallas en la escala u otras me permitirá mejorar mi instrumento y por ello, mencionaré su nombre en mi tesis.

#### I. Breve explicación del constructo para el juez experto(a)

La Calidad de servicio se medirá utilizando SERVQUAL (de Parasumarán), esta se compone de 05 dimensiones: Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Empatía, Capacidad de respuesta.

La Satisfacción, se medirá utilizando el modelo NPS de (Fred Reichheld) consta de 02 dimensiones: Nivel de recomendación y Razon de recomendación. Para medir ambos criterios se utilizarán escalas de Likert.

Vuestra calificación debe centrarse en los siguientes criterios:

#### II. Criterios de calificación para el juez experto(a)

##### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante, por ello, debe ser incluido para evaluar la calidad de servicio, se determinará una calificación que varía de 0 a 2. El ítem "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada relevante	Regularmente relevante	Totalmente relevante
0	1	2

##### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. Su calificación varía de 0 a 2. El ítem "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada coherente	Regularmente coherente	Totalmente coherente
0	1	2

##### b. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de: "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada claro	Regularmente claro	Totalmente claro
0	1	2

**INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:** Dentro del siguiente cuestionario, califique los ítems entre 0 al 2 y si desea brinde sugerencias en las casillas del color de fondo de esta instrucción:

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PAVIMENTOS DEPORTIVOS- 2022**

PARTE I. SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO				
Item	Dimensiones	Criterio	Calificación	Sugerencias del juez
	<b>FIABILIDAD:</b> La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa			
1	La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
2	La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
3	La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			

Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
4	La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
5	La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>TANGIBILIDAD:</b> La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación				
6	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
7	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones oficinas visualmente atractivas	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
8	Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
9	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas,)	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>SEGURIDAD:</b> El conocimiento y la cortesía de los empleados, y su capacidad de transmitir confianza y seguridad				
10	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
11	La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
12	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
13	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>EMPATÍA:</b> La disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual.				
14	La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
15	La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo ( atención) convenientes para los clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			

16	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
17	La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
18	La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA: La disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual</b>				
19	La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
20	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
21	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
22	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>PARTE II. SOBRE LA SATISFACCIÓN</b>				
Item	Dimensiones	Criterio	Calificación	Sugerencias del juez experto(a)
<b>NIVEL DE RECOMENDACIÓN: Recomendación por el servicio brindado por parte de la empresa</b>				
23	Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
24	Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			

25	¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar , amigo o colega?. Se relaciona con la pregunta 2 de capacidad de respuesta	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0/ 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
26	Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Que tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0/ 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
<b>RAZÓN DE RECOMENDACIÓN: Razon del cliente para la recomendación del servicio brindado por la empresa</b>				
29	¿Por qué recomendó de esa forma las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos ?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			
30	¿Por qué recomendó de esa forma los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos ?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			
31	¿Por qué recomendó de esa forma la rapidez de la atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			
32	¿Por qué recomendó de esa forma la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			

#### IV. Sobre el Juez experto

a. Observaciones generales (precisar si instrumento es válido):

Es válido el instrumento

b. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable después de corregir ( )

No plicable ( )

Aplicable

c. Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg. Mag. Christian A. Barreda Rázuri

d. Especialidad del validador:

Marketing

Firma

DNI: 09381028

## FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Estimado(a) Juez experto(a),

Reciba mi más cordial saludo, el motivo de este documento es comentarle que se realizando la validez de mi cuestionario destinado a medir la Calidad y Satisfacción que se produce en los clientes. Su ayuda identificando posibles fallas en la escala u otras me permitirá mejorar mi instrumento y por ello, mencionaré su nombre en mi tesis.

### I. Breve explicación del constructo para el juez experto(a)

La Calidad de servicio se medirá utilizando SERVQUAL (de Parasumarán), esta se compone de 05 dimensiones: Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Empatía, Capacidad de respuesta.

La Satisfacción, se mide utilizando el modelo NPS de (Fred Reichheld) consta de 02 dimensiones: Nivel de recomendación y Razon de recomendación. Para medir ambos criterios se utilizarán escalas de Likert.

Vuestra calificación debe centrarse en los siguientes criterios:

### II. Criterios de calificación para el juez experto(a)

#### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante, por ello, debe ser incluido para evaluar la calidad de servicio, se determinará una calificación que varía de 0 a 2. El ítem "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada relevante	Regularmente relevante	Totalmente relevante
0	1	2

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. Su calificación varía de 0 a 2. El ítem "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada coherente	Regularmente coherente	Totalmente coherente
0	1	2

#### b. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de: "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada claro	Regularmente claro	Totalmente claro
0	1	2

**INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:** Dentro del siguiente cuestionario, califique los ítems entre 0 al 2 y si desea brinde sugerencias en las casillas del color de fondo de esta instrucción:

### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PAVIMENTOS DEPORTIVOS- 2022

PARTE I. SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO				
Item	Dimensiones	Criterio	Calificación	Sugerencias del juez
	<b>FIABILIDAD:</b> La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa			
1	La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
2	La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
3	La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			

Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
4	La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
5	La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>TANGIBILIDAD: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación</b>				
6	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
7	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones oficinas visualmente atractivas	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
8	Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
9	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas,)	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>SEGURIDAD: El conocimiento v la cortesía de los empleados. v su capacidad de transmitir confianza v seguridad</b>				
10	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
11	La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
12	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
13	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>EMPATÍA: La disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual.</b>				
14	La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
15	La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo ( atención) convenientes para los clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			

16	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
17	La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
18	La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA: La disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual</b>				
19	La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
20	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
21	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
22	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>PARTE II. SOBRE LA SATISFACCIÓN</b>				
Item	Dimensiones	Criterio	Calificación	Sugerencias del juez experto(a)
<b>NIVEL DE RECOMENDACIÓN: Recomendación por el servicio brindado por parte de la empresa</b>				
23	Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
24	Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			



## FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Estimado(a) Juez experto(a),

Reciba mi más cordial saludo, el motivo de este documento es comentarle que se realizando la validez de mi cuestionario destinado a medir la Calidad y Satisfacción que se produce en los clientes. Su ayuda identificando posibles fallas en la escala u otras me permitirá mejorar mi instrumento y por ello, mencionaré su nombre en mi tesis.

### I. Breve explicación del constructo para el juez experto(a)

La Calidad de servicio se medirá utilizando SERVQUAL (de Parasumarán), esta se compone de 05 dimensiones: Fiabilidad, Elementos Tangibles, Seguridad, Empatía, Capacidad de respuesta.

La Satisfacción, se mide utilizando el modelo NPS de (Fred Reichheld) consta de 02 dimensiones: Nivel de recomendación y Razon de recomendación. Para medir ambos criterios se utilizarán escalas de Likert.

Vuestra calificación debe centrarse en los siguientes criterios:

### II. Criterios de calificación para el juez experto(a)

#### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante, por ello, debe ser incluido para evaluar la calidad de servicio, se determinará una calificación que varía de 0 a 2. El ítem "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada relevante	Regularmente relevante	Totalmente relevante
0	1	2

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que se está midiendo. Su calificación varía de 0 a 2. El ítem "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada coherente	Regularmente coherente	Totalmente coherente
0	1	2

#### b. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de: "Nada relevante" tiene puntaje 0, "Regular relevante" tiene puntaje 1, "Muy relevante" tiene puntaje 2.

Nada claro	Regularmente claro	Totalmente claro
0	1	2

**INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:** Dentro del siguiente cuestionario, califique los ítems entre 0 al 2 y si desea brinde sugerencias en las casillas del color de fondo de esta instrucción:

### CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA PAVIMENTOS DEPORTIVOS- 2022

PARTE I. SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO				
Item	Dimensiones	Criterio	Calificación	Sugerencias del juez
	<b>FIABILIDAD:</b> La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa			
1	La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
2	La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
3	La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			

Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
4	La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
5	La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>TANGIBILIDAD: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación</b>				
6	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
7	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones oficinas visualmente atractivas	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
8	Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
9	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas,)	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>SEGURIDAD: El conocimiento v la cortesía de los empleados. v su capacidad de transmitir confianza v seguridad</b>				
10	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
11	La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
12	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
13	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>EMPATÍA: La disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual.</b>				
14	La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
15	La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo ( atención) convenientes para los clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			

16	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
17	La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
18	La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA: La disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual</b>				
19	La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
20	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
21	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
22	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	1 / 2 / 3 / 4 / 5			
<b>PARTE II. SOBRE LA SATISFACCIÓN</b>				
Item	Dimensiones	Criterio	Calificación	Sugerencias del juez experto(a)
<b>NIVEL DE RECOMENDACIÓN: Recomendación por el servicio brindado por parte de la empresa</b>				
23	Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
24	Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0 / 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			

25	¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar, amigo o colega?. Se relaciona con la pregunta 2 de capacidad de respuesta	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0/ 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
26	Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Que tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	0/ 1 / 2 / 3 / 4 / 5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10			
<b>RAZÓN DE RECOMENDACIÓN: Razon del cliente para la recomendación del servicio brindado por la empresa</b>				
29	¿Por qué recomendó de esa forma las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos ?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			
30	¿Por qué recomendó de esa forma los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos ?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			
31	¿Por qué recomendó de esa forma la rapidez de la atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			
32	¿Por qué recomendó de esa forma la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	
		Coherencia	2	
		Claridad	2	
Rpta.-	Respuesta abierta			

**IV. Sobre el Juez experto**

a. Observaciones generales (precisar si instrumento es válido): \_\_\_\_\_

b. Opinión de aplicabilidad:

Aplicable después de corregir ( )

No plicable ( )

Aplicable (X)

c. Apellidos y nombres del juez validador

Dr./Mg. Verónica Esther Angulo Chocano

d. Especialidad del validador:

Economista-Especialista en calidad educativa


Firma

DNI: 09379299

( )

**CUANTIFICACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO POR CRITERIO DE JUECES**

Item	Dimensiones		Juez1	Juez2	Juez3	S	n	c	V. Aiken	Interpretación
<b>FIABILIDAD: La capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa</b>										
1	La empresa Pavimentos Deportivos Cumple con lo prometido en el servicio.	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
2	La empresa Pavimentos Deportivos muestra un sincero interés por resolver problemas y dudas del servicio	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
3	La empresa Pavimentos Deportivos realiza bien el servicio desde el primer día	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
4	La empresa Pavimentos Deportivos concluye en el tiempo prometido	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
5	La empresa Pavimentos Deportivos no comete errores en el servicio brindado	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
<b>TANGIBILIDAD: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación</b>										
6	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con equipos de apariencia moderna	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
7	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con instalaciones oficinas visualmente atractivas	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
8	Los empleados cuentan con apariencia pulcra o uniforme de Pavimentos Deportivos	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
9	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con materiales atractivos ( Fotos de instalaciones , revistas,)	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
<b>SEGURIDAD: El conocimiento y la cortesía de los empleados, y su capacidad de transmitir confianza y seguridad</b>										
10	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con personal que tengan un comportamiento confiable	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
11	La empresa Pavimentos Deportivos hace que sus clientes se sientan seguros al adquirir sus servicios	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
12	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con empleados amables	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
13	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que tienen el conocimiento suficiente sobre los servicios que brinda la empresa	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido

<b>EMPATÍA:</b> La disposición de atender a los clientes de manera cuidadosa e individual.										
14	La empresa Pavimentos Deportivos ofrece una atención individualizada en los servicios que brinda	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
15	La empresa pavimentos Deportivos cuenta con horarios de trabajo ( atención) convenientes para los clientes	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
16	La empresa Pavimentos Deportivos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
17	La empresa Pavimentos Deportivos se preocupa por los requerimientos de sus clientes	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
18	La empresa Pavimentos Deportivos comprende las necesidades de sus clientes	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA:</b> La disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual										
19	La empresa Pavimentos Deportivos comunican cuando concluirán el servicio brindado	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
20	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos ofrecen un servicio rápido	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
21	Los empleados de la empresa Pavimentos Deportivos siempre están dispuestos ayudar a los clientes que tienen dudas o consultas	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
22	La empresa Pavimentos Deportivos cuenta con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
<b>NIVEL DE RECOMENDACIÓN:</b> Recomendación por el servicio brindado por parte de la empresa										
23	Por ser visualmente atractivas ¿Qué tan probable es que recomiendes las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos?.	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
24	Por contar con horarios de trabajo convenientes para los clientes ¿Qué tan probable es que recomiendes los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos?.	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
25	¿Qué tan probable es que usted recomiende la rapidez de atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos a un familiar , amigo o colega?.	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
26	Por contar con un asesor que nunca está demasiado ocupado para ayudar o atender los requerimientos de los clientes ¿Que tan probable es que recomiendes la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos para atender las necesidades de los clientes? .	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
<b>RAZÓN DE RECOMENDACIÓN:</b> Razon del cliente para la recomendación del servicio brindado por la empresa										
29	¿Por qué recomendó de esa forma las oficinas de la empresa Pavimentos Deportivos ?	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
30	¿Por qué recomendó de esa forma los horarios de atención de la empresa Pavimentos Deportivos ?	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
31	¿Por qué recomendó de esa forma la rapidez de la atención del servicio por parte del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
32	¿Por qué recomendó de esa forma la disponibilidad del asesor de la empresa Pavimentos Deportivos?	Relevancia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Coherencia	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido
		Claridad	2	2	2	6.00	3	3	1.00	Válido