

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACION Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**E-COMMERCE Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE
LA EMPRESA V&C MOTOR'S E.I.R.L - CHINCHA – 2022.**

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLERES

GODOY ZEGARRA LUISANA LILY

HERNÁNDEZ ATÚNCAR MILAGROS MELINA

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

CHINCHA – PERÚ

2022

RESUMEN

La presente investigación comprende el estudio de dos variables, la cual lleva por título E-Commerce y su relación con la Satisfacción del Cliente de la Empresa V&C Motor's E.I.R.L - Chincha – 2022. Se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el e-commerce y la satisfacción del cliente en dicha empresa. Para la investigación se planteó una metodología básica con un enfoque cuantitativo, tuvo un nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal.

Para la recolección de datos se recurrió a la encuesta, donde se aplicó como instrumento un cuestionario de elaboración propia, conformado por 24 preguntas. Así mismo para el estudio se tuvo una población de 130 clientes, estableciéndose una muestra de 97 clientes pertenecientes a la empresa V&C Motor's.

Por lo tanto, de acuerdo al análisis realizado, el Rho de Spearman tuvo un coeficiente de correlación de 0,776, con lo cual se concluyó que si existe una relación positiva alta entre ambas variables de estudio. Además, el nivel de significancia fue de 0,000, donde se rechazó todas las hipótesis nulas y se aceptaron las hipótesis alternativas, demostrando así que también existe relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Palabras Claves: E-commerce, Satisfacción del Cliente, Valor Percibido, Calidad del Producto, Lealtad.