



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Supermercado Metro de la
avenida canto Rey San Juan de Lurigancho, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

LIÑAN MEJIA, XIMENA ISABEL

ASESOR:

M SC. PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

Año 2016 - I

PRESIDENTE

Dr.....

SECRETARIO

Mg.....

VOCAL

Mg.....

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi familia, ya que gracias a sus palabras de impulso me motivaron a seguir en todo momento.

A mi padre Francisco, por brindarme los recursos necesarios y estar apoyándome siempre y en todo momento.

A mi madre Ysabel, porque diariamente hace de mí una mejor persona a través de sus enseñanzas y amor.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por permitirnos estar aquí.

A mi familia y sobre todo a mis padres por haberme ayudado en cada paso dado, por enseñarme que sin esfuerzo ni constancia no se logra nada.

A cada uno de los docentes por su apoyo y orientación durante la realización de este proyecto de tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ximena Isabel Liñan Mejía con DNI N° 70674985, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de mayo de 2016

Ximena Isabel Liñan Mejía

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Me es grato presentar la tesis titulada “Calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Supermercado Metro de la avenida Canto Rey San Juan de Lurigancho 2016 ”, con el fin de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en los clientes que residen en Canto Rey, San Juan de Lurigancho en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado de licenciada en Administración de Empresas

Ximena Isabel Liñan Mejía.

INDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática.....	12
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del problema.....	26
1.4.1 Problema general.....	26
1.4.2 Problemas específicos.....	26
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6. Hipótesis de la investigación.....	28
1.6.1 Hipótesis general:.....	28
1.6.2 Hipótesis específicas:.....	28
1.7. Objetivos.....	29
1.7.1 Objetivo general.....	29
1.7.2 Objetivos específicos.....	29
II. MÉTODO.....	30
2.1 Diseño de investigación.....	30
2.1.1 Tipo, nivel y enfoque de estudio.....	31
2.2. Variables y operacionalización.....	31
2.3 Población y muestra.....	35
2.3.1 Población:.....	35
2.3.2 Muestra:.....	36
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos:.....	36
2.4.1 Técnica.....	36
2.4.2 Instrumentos.....	37
2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento:.....	38

2.4.4. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	39
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspecto éticos	40
III RESULTADOS	41
IV DISUSIÓN.....	47
V. CONCLUSIONES	51
VI RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
Anexos	56
Grafico N° 1 Calidad De Servicio.....	56
Grafico N° 2 Satisfacción Del Cliente.....	56
Cuestionario de Calidad de Servicio	57
Cuestionario de Satisfacción del Cliente	60
Validez de instrumentos	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Operacionalización de variables de calidad de servicio	33
Tabla N°2: Operacionalización de variables de satisfacción del cliente	34
Tabla N° 3: La validez del instrumento de calidad de servicio y satisfacción del cliente	38
Tabla N° 4: Estadísticos de Fiabilidad.....	39
Tabla N° 5: Análisis bivariada de Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente...42	
Tabla N° 6: Análisis bivariada de tangibilidad y satisfacción del cliente.....43	
Tabla N° 7: Análisis bivariada de seguridad y satisfacción del cliente.....44	
Tabla N° 8: Análisis bivariada de fiabilidad y satisfacción del cliente.....45	
Tabla N° 9: Análisis bivariada de capacidad de respuesta y satisfacción del cliente.....46	
Tabla N° 10: Análisis bivariada de empatía y satisfacción del cliente.....47	

RESUMEN

El principal objetivo “Calidad De Servicio Y La Satisfacción del cliente en el supermercado Metro de la avenida Canto Rey San Juan de Lurigancho, año 2016, Es dar respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el supermercado Metro de la avenida Canto Rey San Juan de Lurigancho, año 2016?

Este proyecto es de tipo básico y demuestra un diseño descriptivo-correlacional. Para el desarrollo de la tesis se tomó una muestra de 384 clientes que acudían a dicho supermercado. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta del tipo Likert y el instrumento del cuestionario de calidad de servicio fueron 24 ítems y de satisfacción del cliente de igual manera con 24 ítems, los datos obtenidos por el instrumento de medición fueron debidamente procesados por el programa estadístico llamado “SPSS Statistics Version 22”.

Estos resultados fueron la base para plantear acciones que permita tener clientes mucho más satisfechos. Por lo mostrado, se concluyó que la calidad de servicio si se relaciona con la satisfacción de los clientes del supermercado ubicado en la avenida Canto Rey San Juan de Lurigancho 2016.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, tangibilidad, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía.

ABSTRACT

The main objective of "Quality of Service and Customer Satisfaction in the Metro supermarket Avenue Canto Rey San Juan de Lurigancho, 2016, is to address the problem: What is the relationship between quality of service and customer satisfaction the Metro supermarket avenue Canto Rey San Juan de Lurigancho, 2016?"

This project is of basic type and demonstrates a descriptive correlational design. For the development of the thesis a sample of 384 customers who came to this supermarket was taken. the survey technique Likert and the instrument of questionnaire quality of service were 24 items and customer satisfaction equally with 24 items, the data obtained by the measuring instrument were duly processed was used for data collection by the statistical program called "SPSS Version 22".

These results were the basis for raising actions that allows to have more satisfied customers. It showed, it was concluded that the quality of service if it relates to customer satisfaction supermarket located on Avenida Canto Rey San Juan de Lurigancho 2016.

Keywords: service quality, customer satisfaction, tangibility, safety, reliability, responsiveness, empathy