



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA

**Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del
Cliente de un supermercado, 2020**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Bachiller en Ingeniería Industrial

AUTORES:

Lujan Cavero, Rolan Lener (ORCID: 0000-0001-5889-3890)
Medina Valderrama, Roberto Alonso (ORCID: 0000-0001-6660-768X)

ASESOR:

Mtro. Pinedo Palacios, Patricia del Pilar (ORCID: 0000-0003-3058-7757)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión de la Seguridad y Calidad

TRUJILLO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Esta investigación se lo dedicamos al todo poderoso por permitirnos llegar hasta este momento importante de nuestra formación profesional, bendiciéndonos para continuar con nuestros sueños y objetivos trazados sin decaer.

A nuestros padres por toda la confianza, el apoyo y amor. Permitiendo que logremos culminar una parte de nuestra carrera profesional.

A nuestros docentes universitarios por su constante apoyo y conocimientos brindados para nuestro desarrollo profesional y personal.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios por todas sus bendiciones a lo largo de nuestra vida, a nuestros padres por su ejemplo de tenacidad y amor, que cuando te esfuerzas puedes lograr lo que te propongas.

Así mismo expresamos nuestro agradecimiento a nuestros docentes universitarios por compartir sus conocimientos a lo largo de nuestro trabajo investigativo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y Operacionalización	8
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Métodos de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Pruebas de normalidad	12
Tabla 02: Correlación de las variables	13
Tabla 03: Tangibles y Satisfacción del cliente	13
Tabla 04: Capacidad de respuesta y Satisfacción del cliente	14
Tabla 05: Seguridad y Satisfacción del cliente	14
Tabla 06: Empatía y Satisfacción del cliente	14
Tabla 07: Calidad de servicio	15
Tabla 08: Satisfacción del cliente	16
Tabla 09: Base de datos de calidad de servicio	28
Tabla 10: Base de datos de satisfacción del cliente	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Calidad de servicio	15
Figura 02: Satisfacción del cliente	16
Figura 03: Cálculo de tamaño de muestra.....	14
Figura 04: Coeficiente de correlación	14

RESUMEN

Esta investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en el supermercado, donde evaluaremos a sus clientes mediante una encuesta de tipo Likert, determinando el índice de relación con respecto a estas dos variables; ya que actualmente hablar de calidad de servicio y satisfacción del cliente es de vital importancia en cualquier supermercado; y puedan brindar así una mejor atención que la competencia. Aplicamos la estadística descriptiva correlacional que nos permitió analizar el nivel de relación que poseen, como también utilizamos el software SPSS para estudiar las variables mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov para obtener el coeficiente de correlación de Spearman. Así mismo se halló un resultado de correlación alta ($R_s = 0.718$; $P < 0.01$) entre las variables; en otra parte los resultados de la recolección de datos con sus clientes muestran que la calidad de servicio es buena un 78% y regular un 22%, en cuanto a la satisfacción del cliente es buena un 91% y regular un 9%. Este estudio concluye que ambas variables si tienen una relación positiva, teniendo una correlación de Spearman alta, lo que expresa que si hay una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el supermercado.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del cliente, correlación.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of the quality of service on customer satisfaction in the supermarket, where we will evaluate their customers through a Likert type survey, determining the ratio index with respect to these two variables; since currently talking about quality of service and customer satisfaction is of vital importance in any supermarket; and thus they can provide better service than the competition. We applied the descriptive correlational statistics that allowed us to analyze the level of relationship they have, as well as we used the SPSS software to study the variables through the Kolmogorov-Smirnov statistic to obtain the Spearman correlation coefficient. Also we found a high correlation result ($R_s = 0.718$; $P < 0.01$) between the variables; in another part the results of the data collection with their clients show that the quality of service is good 78% and regular 22%, as for the satisfaction of the client it is good 91% and regular 9%. This study concludes that both variables do have a positive relationship, having a high Spearman correlation, which expresses that if there is a significant relationship between the quality of service and customer satisfaction in the supermarket.

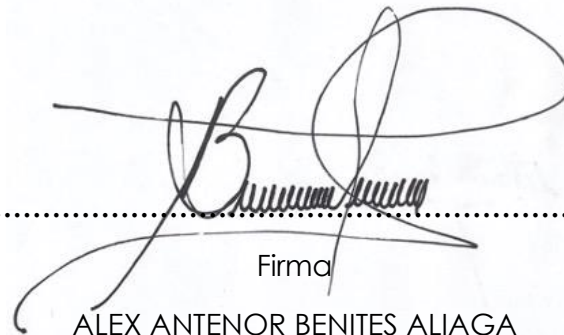
Key words: quality of service, customer satisfaction, correlation.

Yo, ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – Sede Trujillo, revisor del trabajo de investigación titulado:

“Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de un supermercado, 2020” de los estudiantes **Lujan Cavero Rolan Lener y Medina Valderrama Roberto Alonso**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Los suscritos analizaron dicho reporte y concluyeron que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 18 de abril de 2021



Firma

ALEX ANTENOR BENITES ALIAGA

DNI: 41808609

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------