



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DE LA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – SJL DURANTE EL PERÍODO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR

PAUL FRANKLIN CARDENAS CARHUARICRA

ASESOR

MG. GUIDO RENE SUCA APAZA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

LIMA - PERÚ

2016

JURADO CALIFICADOR

PRESIDENTE
Dr. LEONIDAS MANUEL BRAVO ROJAS

SECRETARIO
Mg. GUIDO RENE SUCA APAZA

VOCAL
Mg. MARCO ANTONIO MEZA VELÁSQUEZ

DEDICATORIA

A mis padres Hilario y Silvia, por el apoyo constante e incondicional que me brindan para alcanzar todos mis objetivos.

A mis hermanos Horval y Jhonathan, quienes son mi inspiración y guía.

A mis abuelos Felipa y Fidencio, por los consejos que me han sido de ayuda en el transcurso de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor Mg. Guido René Suca Apaza por brindarme sus conocimientos metodológicos y experiencia profesional para la realización de esta tesis.

A los responsables de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo sede San Juan de Lurigancho, Profesor Carlos Gonzales e Ing. Rosario Del Pilar López Padilla, por la información brindada y a su vez por haberme brindado los permisos para la realización de este trabajo de investigación.

A los alumnos pertenecientes a la Escuela de Ingeniería Industrial por su colaboración y compromiso en la realización de las encuestas para este estudio.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Paúl Franklin Cardenas Carhuaricra con DNI N^a 71732275, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, 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, 09 Julio del 2016

Paúl Franklin Cardenas Carhuaricra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En Cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – SJL DURANTE EL PERÍODO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Paúl Franklin Cardenas Carhuaricra

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	18
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivo.....	20
II. MÉTODO.....	21
2.1. Diseño de investigación.....	21
2.2. Variables.....	21
2.3. Población y muestra.....	23
2.3.1. Población.....	23
2.3.2. Muestra.....	23
2.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad.....	26
2.4.1. Técnicas e instrumento.....	26
2.4.2. Validez.....	26
2.4.3. Confiabilidad.....	27
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28
2.6. Aspectos éticos.....	28

III. RESULTADOS	29
3.1. Confiabilidad.....	29
3.2. Análisis descriptivo de las encuestas.....	30
3.2.1. Calidad de servicio.....	30
3.2.1.1. Análisis estadístico por turno.....	33
3.2.2. Satisfacción del cliente.....	42
3.2.2.1. Análisis estadístico por turno.....	45
3.2.3. Comparación entre percepción vs expectativa.....	54
3.3. Prueba de normalidad.....	55
3.4. Análisis inferencial de las hipótesis.....	60
3.4.1. Calidad de servicio (V.I) y satisfacción del cliente (V.D).....	60
3.4.2. Elementos tangibles (D.1) y satisfacción del cliente (V.D).....	62
3.4.3. Confiabilidad (D.2) y satisfacción del cliente (V.D).....	65
3.4.4. Capacidad de respuesta (D.3) y satisfacción del cliente (V.D).....	67
3.4.5. Seguridad (D.4) y satisfacción del cliente (V.D).....	70
3.4.6. Empatía (D.5) y satisfacción del cliente (V.D).....	72
IV. DISCUSIÓN	75
V. CONCLUSIÓN	78
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	81
VIII. ANEXOS	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo nórdico.....	9
Figura 2. Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	10
Figura 3. Modelo americano.....	11
Figura 4. Modelo de Rust y Oliver.....	11
Figura 5. Dimensiones del modelo SERVQUALing.....	13
Figura 6. Metodología del modelo SERVQUALing.....	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Reclamos y Quejas UCV – SJL período 2014-2015.....	84
Tabla 2.	Reclamos y Quejas de la facultad de ingeniería.....	85
Tabla 3.	Tipo de reclamos y quejas.....	85
Tabla 4.	Población total de alumnos de la escuela de Ing. Industrial.....	23
Tabla 5.	Sub-muestras de cada estrato.....	25
Tabla 6.	Número de alumnos que deberán ser encuestados.....	25
Tabla 7.	Prueba piloto.....	29
Tabla 8.	Alfa de Cronbach.....	29
Tabla 9.	Frecuencia – calidad de servicio.....	30
Tabla 9.1	Porcentaje – calidad de servicio.....	30
Tabla 10.	Frecuencia del turno mañana.....	33
Tabla 10.1	Porcentaje del turno mañana.....	33
Tabla 11.	Frecuencia del turno tarde.....	36
Tabla 11.1	Porcentaje del turno tarde.....	36
Tabla 12.	Frecuencia del turno noche.....	39
Tabla 12.1	Porcentaje del turno noche.....	39
Tabla 13.	Frecuencia – satisfacción del cliente.....	42
Tabla 13.1	Porcentaje – satisfacción del cliente.....	42
Tabla 14.	Frecuencia del turno mañana.....	45
Tabla 14.1	Porcentaje del turno mañana.....	45
Tabla 15.	Frecuencia del turno tarde.....	48
Tabla 15.1	Porcentaje del turno tarde.....	48
Tabla 16.	Frecuencia del turno noche.....	51
Tabla 16.1	Porcentaje del turno noche.....	51
Tabla 17.	Percepción vs Expectativas.....	54
Tabla 18.	Prueba de normalidad.....	56
Tabla 19.	Correlación V.I vs V.D.....	61
Tabla 20.	Regresión lineal de la V.I vs V.D.....	61
Tabla 21.	Correlación de la D.1 vs V.D.....	63
Tabla 22.	Regresión lineal de la D.1 vs V.D.....	64
Tabla 23.	Correlación de la D.2 vs V.D.....	66

Tabla 24.	Regresión lineal de la D.2 vs V.D.....	66
Tabla 25.	Correlación de la D.3 vs V.D.....	68
Tabla 26.	Regresión lineal de la D.3 vs V.D.....	69
Tabla 27.	Correlación de la D.4 vs V.D.....	70
Tabla 28.	Regresión lineal de la D.4 vs V.D.....	71
Tabla 29.	Correlación de la D.5 vs V.D.....	73
Tabla 30.	Regresión lineal de la D.5 vs V.D.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Tipo de R & Q.....	85
Gráfico 2.	Consolidado de encuestas – calidad de servicio.....	31
Gráfico 3.	Consolidado de encuestas – turno mañana.....	34
Gráfico 4.	Consolidado de encuestas – turno tarde.....	37
Gráfico 5.	Consolidado de encuestas – turno noche.....	40
Gráfico 6.	Consolidado de encuestas – satisfacción del cliente.....	43
Gráfico 7.	Consolidado de encuestas – turno mañana.....	46
Gráfico 8.	Consolidado de encuestas – turno tarde.....	49
Gráfico 9.	Consolidado de encuestas – turno noche.....	52
Gráfico 10.	Regresión lineal de la V.I vs V.D.....	62
Gráfico 11.	Regresión lineal de la D.1 vs V.D.....	64
Gráfico 12.	Regresión lineal de la D.2 vs V.D.....	67
Gráfico 13.	Regresión lineal de la D.3 vs V.D.....	69
Gráfico 14.	Regresión lineal de la D.4 vs V.D.....	71
Gráfico 15.	Regresión lineal de la D.5 vs V.D.....	74

RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación fue determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo – SJL durante el período 2016. Esta investigación fue de tipo descriptiva – correlacional y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario basado en el modelo SERVQUALing, la cual se aplicó a una muestra total de 282 alumnos, dividida por turnos: turno mañana 121 alumnos, turno tarde 12 alumnos y turno noche 141 alumnos. Finalmente, los resultados obtenidos determinaron que existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, así como también, relación positiva entre las dimensiones de la calidad de servicio (Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía) y la satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del cliente, modelo SERVQUALing, percepción, expectativa.

ABSTRACT

The main purpose of this study was to determine the degree of the relationship between service quality and customer satisfaction at the school of Industrial Engineering of Cesar Vallejo University during the period 2016. This study was descriptive – correlational and the instrument used for data collection was the questionnaire based on SERVQUALing model, which was applied to a sample of 282 students, divided in shifts: morning shift 121 students, afternoon shift 12 students and night shift 141 students. Finally, the results determined that there is a positive relationship between service quality and customer satisfaction, as well as, positive relationship between service quality dimensions (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy) and customer satisfaction.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, SERVQUALing model, perception, expectation.