



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE
LA EMPRESA FERREYROS S.A.A., LIMA 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR:

Bonilla Rodriguez, Roberto Edison

ASESOR:

Ing. Daniel Luigui Ortega Zavala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

LIMA - PERÚ

2018

Dedicatoria

A Dios por estar siempre conmigo.

A mis queridos padres Manuel Fernando Bonilla Gonzales y Flor de María Rodríguez Astudillo, mi eterno agradecimiento por sus enseñanzas ejemplares de amor, trabajo, honestidad, perseverancia, tolerancia, comprensión, y unión familiar, indispensable para culminar mis estudios de Pregrado.

A mi esposa Rosario Mazzamari Pachas e hijos Leandra y Gabriela.

Con especial deferencia a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus acertadas orientaciones en el desarrollo de la presente investigación

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad brindada que hace posible que muchos jóvenes logremos ser INGENIEROS.

A mis profesores, por las orientaciones recibidas, que, en muchos casos, constituirán metas que deseo imitar.

Un especial agradecimiento a mi asesor de tesis, Mg. Hans Mejía Guerrero, por su asesoría y apoyo incondicional

A mis compañeros que me dieron ánimos y consejos en el camino

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes alcanzo la tesis denominada *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Ferreyros S.A.A. Lima 2017*, que se planteó como objetivo determinar como la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente de la empresa Ferreyros S.A.A., Lima 2017. Se realiza esta presentación en cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 156 clientes externos de la Empresa Ferreyros S.A.A. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Espero que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

El Autor

Índice

	Pag.
Acta de Aprobación de Tesis	ii
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	lx
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.2.1. Internacionales	16
1.2.2. Nacionales	16
1.3. Teorías relacionadas con el tema	19
1.3.1. Calidad del servicio	19
1.3.2. Satisfacción del cliente	25
1.4. Formulación del problema	30
1.4.1. Problema general	30
1.4.2. Problemas específicos	30
1.5. Justificación	30
1.6. Hipótesis	31
1.6.1. Hipótesis general	31
1.6.2. Hipótesis específicas	31
1.7. Objetivos	32
1.7.1. Objetivo general	32
1.7.2. Objetivos específicos	32

II. Marco metodológico	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.2.1. Identificación de variables	34
2.2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Población, muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	39
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	40
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42
III. Resultados	43
3.1. Análisis descriptivo	44
3.2. Prueba de hipótesis	54
IV. Discusión	60
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	67
VII. Referencias bibliográficas	70
Anexos	76

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del cliente	37
Tabla 3. Distribución de la población	38
Tabla 4. Distribución de la muestra.	39
Tabla 5. Ficha de cuestionario que mide la calidad de servicio	40
Tabla 6. Ficha de cuestionario que mide satisfacción de los clientes	40
Tabla 7. Validación del instrumento: Calidad de servicio	41
Tabla 8. Validación del instrumento: Satisfacción del cliente	41
Tabla 9. Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach	41
Tabla 10. Niveles de percepción de la calidad de servicio	44
Tabla 11. Niveles de percepción de la confiabilidad	45
Tabla 12. Niveles de percepción de la responsabilidad	46
Tabla 13. Niveles de percepción de la seguridad	47
Tabla 14. Niveles de percepción de la empatía	48
Tabla 15. Niveles de percepción de los bienes materiales o tangibles	49
Tabla 16. Niveles de satisfacción del cliente	50
Tabla 17. Niveles de satisfacción de la comunicación-precio	51
Tabla 18. Niveles de satisfacción de la transparencia	52
Tabla 19. Niveles de satisfacción de la Expectativas	53
Tabla 20. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente	54
Tabla 21. Relación entre la dimensión de confiabilidad y la variable satisfacción del cliente	55
Tabla 22. Relación entre la dimensión de responsabilidad y la variable satisfacción del cliente	56
Tabla 23. Relación entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción del cliente	57
Tabla 24. Relación entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción del cliente	58
Tabla 25. Relación entre la dimensión de Bienes materiales o tangibles y la variable satisfacción del cliente	59

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción de la calidad de servicio	44
Figura 2. Niveles de percepción de la confiabilidad	45
Figura 3. Niveles de percepción de la responsabilidad	46
Figura 4 Niveles de percepción de la seguridad	47
Figura 5. Niveles de percepción de la empatía	48
Figura 6. Niveles de percepción de los bienes materiales o tangibles	49
Figura 7. Niveles de satisfacción del cliente	50
Figura 8. Niveles de satisfacción de la comunicación-precio	51
Figura 9. Niveles de satisfacción de la transparencia	52
Figura 10. Niveles de satisfacción de la transparencia	53

Índice de anexos

	Pág.
Anexo 1:	77
Anexo 2:	82
Anexo 3:	86
Anexo 4:	87
Anexo 5:	90

Resumen

La investigación denominada *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Ferreyros S.A.A. Lima 2017*, fue planteada con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Ferreyros S.A.A., Lima 2017.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 156 clientes externos de la Empresa Ferreyros S.A.A. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Los resultados demuestran que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Ferreyros S.A.A., Lima 2017, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,792$) y un p-valor igual a 0,001. Interpretándose como: A mejor calidad de servicio, mayor satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción, cliente.

Abstract

The research called Quality of service and customer satisfaction of the company Ferreyros S.A.A. Lima 2017, was designed with the objective of determining the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the company Ferreyros S.A.A., Lima 2017.

This investigation corresponds to the basic type, with non-experimental design, correlational level and cross-sectional. The sample consisted of 156 external customers of the Ferreyros S.A.A. Two questionnaires were applied with the application of Likert Scale.

The results show that there is a relationship between the quality of service and customer satisfaction of the Ferreyros S.A.A., Lima 2017 company, obtaining a Spearman correlation coefficient ($\rho = 0,792$) and a p-value equal to 0, 001. Interpreting as: A better quality of service, greater customer satisfaction.

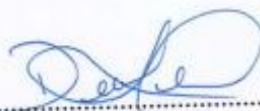
Keywords: quality, service, satisfaction, customer.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Mg. **DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA** docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LA EMPRESA FERREYROS S.A.A. LIMA 2017**, del estudiante **BONILLA RODRIGUEZ ROBERTO EDISON**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Callao, 20 julio del 2018



Mg. **DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA**

DNI: 08458968

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------