



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SUPERMERCADO
METRO DE NUEVO CHIMBOTE EN EL AÑO 2013**

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

AUTORA:

MEDINA LLAURI LUCERO PERLA RAQUEL

ASESORA:

MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO EMPRESARIAL

NUEVO CHIMBOTE - PERÚ

2013

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, gracias a él que siempre me dio una luz para seguir adelante y darme fuerzas para superar obstáculos a lo largo de toda mi vida.

Con todo mi cariño y mi amor para mi madre que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, por siempre mi corazón y dedicación.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento a mi familia en general, por todo los momentos que hemos pasado juntos ya que a pesar de las adversidades siempre tuvieron un consejo y aliento para mi, puesto que nunca dejaron que retroceda y por el contrario se mantuvieron firmes para decirme que debía seguir y luchar por mis sueños y a mi sobrino valentino que con su alegría supo llenar mi vida de momentos inolvidables.

Gracias profesora Olenka Espinoza Rodríguez, al profesor José Carlos Medina Bolo y al profesor Antonio Espinoza de la Cruz, por impartirme sus conocimientos en el proceso de aprendizaje de la tesis.

A todos los docentes que en el transcurso de mi carrera me impartieron conocimientos, les agradezco por el tiempo, brindado y la paciencia que muchos de ellos tuvieron.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el supermercado Metro de Nuevo Chimbote en el año 2013", con la finalidad de determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el supermercado Metro de Nuevo Chimbote en el año 2013., en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciada Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Formulación del problema.....	19
1.1.3. Justificación.....	20
1.1.4. Antecedentes.....	22
1.1.5. Objetivos.....	28
1.1.5.1. General.....	28
1.1.5.2. Específicos.....	28
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	29
1.2.1. Marco teórico.	29
1.2.1.1. Variable calidad de servicio.....	29
1.2.1.2. Variable satisfacción del cliente.....	41
1.2.2 Marco Conceptual.....	54
2. MARCO METODOLÓGICO.....	58
2.1. Hipótesis.....	58

2.2. Variables.....	58
2.2.1. Definición conceptual.....	58
2.2.2. Definición operacional.....	59
2.3. Metodología.....	60
2.3.1. Tipos de estudio	60
2.3.2. Diseño.....	60
2.4. Población y muestra	61
2.5. Método de investigación.....	63
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
2.7. Métodos de análisis de datos.....	68
3. RESULTADOS	69
4. DISCUSIÓN.....	87
5. CONCLUSIONES.....	94
6. SUGERENCIAS.....	95
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	96
8. ANEXOS.....

RESUMEN

El presente informe de tesis titulado "RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SUPERMERCADO METRO DE NUEVO CHIMBOTE EN EL AÑO 2013", constituye un informe de tesis que se ciñe al protocolo y normatividad de la Universidad César Vallejo, Esta investigación fue Correlacional, y se planteó la siguiente formulación ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el supermercado Metro de Nuevo Chimbote en el año 2013?, de esa manera se estableció un objetivo general que fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el supermercado Metro de Nuevo Chimbote en el año 2013, Dicha investigación se enmarcó en el enfoque cuantitativo, La población estudiada se conformó por amas de casa que concurren al supermercado de Tiendas Metro en Nuevo Chimbote, se estableció una muestra ascendente a 384. Se aplicaron dos cuestionarios, validados mediante la prueba Alfa de Cronbach. La medición de las variables arrojó resultados que fueron procesados por indicadores en cada variable con la estadística descriptiva y la inferencial. La prueba estadística "r" de Pearson, permitió un valor de prueba de 0.207 por tanto, se procedió a aceptar la hipótesis de investigación, con esta prueba estableció una relación positiva aunque baja entre las variables.

Palabras claves: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, cliente, clientes satisfechos, clientes insatisfechos.

ABSTRACT

This thesis report entitled " RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN METRO NEW SUPERMARKET IN THE YEAR 2013 CHIMBOTE " thesis is a report that meets the protocol and regulations of the Universidad César Vallejo , This research was correlational , and the following formulation was raised what is the relationship between service quality and customer satisfaction in the Metro supermarket in Nuevo Chimbote in 2013 ? , thus established a general objective was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction in the Metro supermarket in Nuevo Chimbote in 2013 , This research was part of the quantitative approach , the study population was formed by housewives who attend the Metro grocery stores in New Chimbote, 384 shows an upward established . Two questionnaires validated by Cronbach Alpha were applied . The measurement of the variables yielded results that were processed by indicators in each variable with descriptive statistics and inferencial .La statistical test "r" Pearson , allowed a test value of 0.207 therefore proceeded to accept the research hypothesis with this test established a positive but low relationship between the variables.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, customer, satisfied customers, dissatisfied customers.