



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Sistemas de gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa SUPERCOMP SAC distrito de San Martín, año 2015”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciada  
en Administración

Autora:

Andrea Estefania Oré Reyna

ASESOR:

Edwin Arce Álvarez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2015 – I

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a mi familia, a quienes les agradezco el cariño y la comprensión, a ellos quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

### **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a mi padre Bernardo, por la colaboración para poderme realizar profesionalmente, por escucharme y aconsejarme siempre.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Andrea Estefania Ore Reyna con DNI N° 70287415, 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 la tesis titulada "SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA SUPERCOMP SAC DISTRITO DE SAN MARTIN, AÑO 2015" y 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, 8 de Julio del 2015.

---

**Andrea Estefania Ore Reyna**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Sistemas de gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa supercomp sac distrito de san martin, año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

**El autor**

## ÍNDICE

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaratoria de autenticidad	IV
Presentación	V
Resumen	VII
Abstrac	VIII
<b>I. INTRODUCCION</b>	<b>9</b>
1.1. Problema	33
1.2. Objetivo.	33
1.3. Justificación	34
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	<b>36</b>
2.1. Hipótesis	36
2.2. Variable	36
2.3. Operacionalización de variables	37
Matriz operacional	38
Matriz de consistencia	39
2.4. Metodología	40
2.5. Tipos de estudio	40
2.6. Diseño de investigación	41
2.7. Población, muestra y muestreo	43
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	43
2.9. Métodos de análisis de datos	43
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>46</b>
3.1. Contrastación y Correlación de Hipótesis	46
3.2. <b>Análisis e Interpretación de los cuadros de frecuencia y gráficas</b>	52
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>82</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>84</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>85</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>86</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>88</b>

## RESUMEN

El estudio tiene como problema objeto de investigación, la formulación de la interrogación de la existencia de relación entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la empresa SUPER COMP SAC, Distrito de San Martín, año 2015.

El objetivo general es, conocer cómo influye un sistema de calidad con la satisfacción del cliente de la empresa SUPER COMP SAC distrito de San Martín, año 2015, para lograr este objetivo se ha realizado diferentes mediciones de sub variables.

La hipótesis general verifica que de acuerdo a la contrastación respectiva utilizando el programa SPSS - Correlación de Pearson, con un nivel de significancia de 5%, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, se observa que no hay relación significativa directa y plena entre las variables sistema de gestión de calidad y la satisfacción del cliente.

La investigación es de tipo cuantitativo, el nivel es descriptivo – correlacional. La población objeto de estudio está conformada por 120 clientes de la empresa SUPER COMP SAC. La muestra se ha determinado con un nivel de confianza de 95.5 % y 5 % de margen de error. La técnica de recolección de los datos primarios fue la aplicación de una encuesta por muestreo, el cuestionario fue de tipo Likert; este instrumento es confiable y han sido validados por juicio de expertos, también se ha utilizado para el procesamiento de la información copiada el programa SPSS en su versión 12.0 en español.

Finalmente se determinó que si existe relación positiva y significativa entre el sistema de gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la empresa SUPER COMP SAC, y que un buen sistema de gestión de calidad permite una mejor experiencia para sus clientes.

**Palabras claves:** Sistema de gestión de calidad, Satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The study has the problem under investigation, the formulation of the question of the existence of relationship between quality management system and customer satisfaction in the company SUPER COMP SAC, District of San Martin, 2015.

The overall objective is to know how to influence a quality system with customer satisfaction Company SAC SUPER COMP district of San Martin, 2015, to achieve this goal has made several measurements of sub variables.

The general hypothesis verifies that according to the respective contrasting using SPSS - Pearson correlation, with a significance level of 5%, the null hypothesis is rejected, ie, it appears that no significant relationship direct and full between variable quality management system and customer satisfaction.

The research is quantitative, the level is descriptive - correlational. The study population consists of 120 customers of the company SUPER COMP SAC. The sample was determined with a confidence level of 95.5% and 5% margin of error. The technique of the primary data collection was the application of a sample survey, the questionnaire was Likert; This instrument is reliable and has been validated by expert opinion, has also been used for the processing of the information collected in SPSS version 12.0 in Spanish.

Finally it was determined that if there is a positive and significant relationship between quality management system and customer satisfaction in the company SUPER COMP SAC, and that a good quality management system allows a better experience for their customers.

**Keywords:** Quality Management System, Customer Satisfaction.