



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
SATISFACCION DEL CLIENTE DE LIMA METROPOLITANA  
DE LA EMPRESA WINNER TRADING S.A. DURANTE EL  
AÑO 2021**

**PRESENTADA POR  
EVELYN PATRICIA GUTIERREZ ROMERO  
ELKE VENEGAS PALOMINO**

**ASESOR  
JUAN JORGE PEÑA PERALES**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**EL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
SATISFACCION DEL CLIENTE DE LIMA METROPOLITANA  
DE LA EMPRESA WINNER TRADING S.A. DURANTE EL AÑO  
2021**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:  
EVELYN PATRICIA GUTIERREZ ROMERO  
ELKE VENEGAS PALOMINO**

**ASESOR:  
MG. JUAN JORGE PEÑA PERALES**

**LIMA, PERÚ  
2023**

## RESUMEN

La presente investigación se planteó como principal objetivo determinar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de Lima Metropolitana de la empresa Winner Trading S.A durante el año 2021. En el aspecto metodológico, se realizó dentro del enfoque cuantitativo, con un tipo aplicada y un alcance explicativo; el diseño no experimental, corte de transversal y el método deductivo. Asimismo, la investigación fue dirigida a una población de 2,835 clientes, del cual se aplicó un muestro probabilístico y se obtuvo una muestra de 338 clientes; se utilizó las técnicas de encuesta e instrumento del cuestionario en una escala de Likert.

Asimismo, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,968 para la variable independiente calidad de servicio y un 0,883 para la variable dependiente satisfacción del cliente, siendo altamente positiva para la investigación. Además, en la prueba de hipótesis general se obtuvo un Rho de Spearman de 0,764 con un  $p=0,000$ , lo que se interpreta que, la relación entre las variables es fuerte y significativa. Finalmente, en los resultados obtenidos en la presente investigación se concluye que la calidad de servicio impacta en la satisfacción del cliente en la empresa Winner Trading S.A., lo que permitirá a la organización dirigir sus esfuerzos en implementar nuevos métodos con el propósito de mejorar la percepción de los clientes con respecto a la calidad de servicio que la empresa brinda, aumentando sus utilidades, reteniendo y captando nuevos clientes, logrando una ventaja competitiva sostenible, entre otros beneficios.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, expectativas y orientación al cliente.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the impact of service quality on customer satisfaction in Metropolitan Lima of the company Winner Trading S.A in 2021. In the methodological aspect, it was carried out within the quantitative approach, with an applied type and an explanatory scope; the non-experimental design, cross section and the deductive method. Likewise, the research was directed to a population of 2,835 clients, from which a probabilistic sample was applied and a sample of 338 clients was obtained. In addition, the survey techniques and questionnaire instrument were developed on a Likert scale.

Likewise, a Cronbach's alpha of 0.968 was obtained for the independent variable quality of service and 0.883 for the dependent variable customer satisfaction, being highly positive for the investigation. In addition, in the general hypothesis test, a Spearman's Rho of 0.764 was obtained with  $p=0.000$ , which means that the relationship between the variables is strong and significant. Finally, in the results obtained in the present investigation, it is concluded that the quality of service impacts customer satisfaction in the company Winner Trading S.A., which will allow the organization to direct its efforts in new methods to implement with the purpose of improving the perception of customers regarding the quality of service that the company provides, increasing its profits, retaining and attracting new customers, achieving a sustainable competitive advantage, among other benefits.

**Keywords:** Quality of service, customer satisfaction, security, trust, responsiveness, expectations and customer orientation.

## NOMBRE DEL TRABAJO

**15. TESIS - GUTIERREZ & VENEGAS - AS  
ESOR JORGE PEÑA.docx**

---

## RECuento DE PALABRAS

**33276 Words**

## RECuento DE CARACTERES

**183191 Characters**

## RECuento DE PÁGINAS

**177 Pages**

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.7MB**

## FECHA DE ENTREGA

**Jan 18, 2023 8:43 AM GMT-5**

## FECHA DEL INFORME

**Jan 18, 2023 8:46 AM GMT-5**

---

● **16% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)