



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE
CLIENTES EN UNA APLICACIÓN DIGITAL DE
DELIVERY PARA ALIMENTOS, DE TRUJILLO EN
EL 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autoras:

Betscy Palmira Baca Amoroto
Milagros Nishira Oruna Ninaquispe

Asesor:

Mg. Lic. Francisco Jesús Paredes León

Trujillo - Perú

2022

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS.....	3
TABLA DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III. RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N1. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de clientes en una aplicación digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	23
Tabla N2. Calidad de servicio de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	25
Tabla N3. Nivel de satisfacción de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	27
Tabla N4. Nivel de percepción de los elementos tangibles de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	29
Tabla N5. Nivel de percepción de la confiabilidad de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	31
Tabla N6. Nivel de percepción de la capacidad de respuesta de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	33
Tabla N7. Nivel de percepción de la seguridad de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	35
Tabla N8. Nivel de percepción de la empatía de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N1. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	24
Figura N2. Calidad de servicio de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	26
Figura N3. Nivel de satisfacción de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	28
Figura N4. Nivel de percepción de los elementos tangibles de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	30
Figura N5. Nivel de percepción de la confiabilidad de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	32
Figura N6. Nivel de percepción de la capacidad de respuesta de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	34
Figura N7. Nivel de percepción de la seguridad de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	36
Figura N8. Nivel de percepción de la empatía de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos, Trujillo 2022.	38

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos en la ciudad de Trujillo en el año 2022, frente a lo cual surgió la pregunta: ¿En qué medida está relacionada la calidad de servicio y la satisfacción de clientes en un aplicativo digital de delivery para alimentos en la ciudad de Trujillo en el año 2022? La metodología de la investigación fue cuantitativa, y tuvo un enfoque descriptivo-correlacional, empleado a través de la difusión de un cuestionario a 279 clientes del aplicativo móvil. Se logró determinar que, con una significancia de 0,000, así como un coeficiente de relación de 0,510, dictaminado por la prueba no paramétrica Rho de Spearman, existe una relación muy fuerte y positiva entre ambas variables, de modo que, siempre que los consumidores tengan una percepción positiva sobre los factores que componen la calidad de servicio del aplicativo móvil, como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, se podrá optimizar la satisfacción del cliente, de modo que, se confirma que aún son conceptos vigentes e importantes para las empresas en el contexto actual.

Palabras clave: Calidad de servicial, SERVQUAL, satisfacción de clientes, delivery.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Arrestegui, J. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020* [Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragán, S. (2017). *Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora* [PUCE].
<http://repositorio.puce.edu.ec:80/xmlui/handle/22000/11384>
- Bergkvist, L., & Bech-Larsen, T. (2010). Two studies of consequences and actionable antecedents of brand love. *Journal of Brand Management*, 17(7), 504-518.
<https://doi.org/10.1057/BM.2010.6>
- Cruz, C. (2020). *Calidad del servicio delivery relacionado a la satisfacción: caso de una empresa comercial* [Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3550>
- Cucho, F. (2020). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Restaurant Turístico Tulipans - Puno, periodo 2020*. [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15855/Cucho_Bustanza_Francisco_Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dhasan, D., & Aryupong, M. (2019). Effects of Product Quality, Service Quality and Price Fairness on Customer Engagement and Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 39(2), 82-102. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/3959>
- Gonzales, L. (2018a). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Universidad Tecnológica del Peru].

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero>

Gonzales_Elena Huanca_Tesis_Titulo Profesional_Titulo
Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales, L. (2018b). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Universidad Tecnológica del Perú].

<https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero>

Gonzales_Elena Huanca_Tesis_Titulo Profesional_Titulo
Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guiese, J., & Cote, J. (2019). Defining Consumer Satisfaction. *Academy of Marketing Science Review*, 4(1), 1-24.

https://www.researchgate.net/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6°). McGrawHill Education.

Jireh, L. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa* [Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>

Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing* (2.ª ed.). Editorial: Díaz de Santos.

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Mamani, C., Gutiérrez, D., Vargas, A., & Tarqui, E. (2017). *Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito*

- de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43-60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V4I1.1272>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio. *Perspec*, 34(1), 181-2009. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Monroy, M., & Urcárdiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Inv Adm*, 48(123), 1-5. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Palomino, F. (2018). *Calidad de servicio y Satisfacción en los clientes de un restaurante*, Ate, 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19612/Palomino_CFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Quispe, G. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Rev Latindex*, 10(37), 27-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción Primera edición (1º)*. Metodología para la investigación y redacción. <http://www.eumed.net/libros/libro.php?id=1662>
- Vega, G. (2017). *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares - CCICEV*. [Quito: UCE].