



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC
Distribuidores EIRL, Santa Anita, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTORA:

JIMENEZ ALBURQUEQUE, RUTH NOELIA

ASESOR:

Dr. DELGADO ARENAS, RAUL

LINEA DE INVESTIGACION

MARKETING

LIMA – PERU

2016

PAGINA DEL JURADO

Dr.....
PRESIDENTE

Dr.....
SECRETARIO

Dr.....
VOCAL

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a mi familia y a mi madre por haber depositado en mí esa confianza que tanto se necesita y también por apoyarme incondicionalmente, del cual haberme dado la oportunidad de lograr una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cada momento que estuvo conmigo, por haber dado ese entendimiento y sabiduría así mismo agradecer a mi familia, mi madre por el gran apoyo que siempre me brindaron para seguir adelante

También agradecer a mis asesores y mis amigos por ser el soporte de seguir con este proyecto

DECLARACION DE AUNTENTICIDAD

Yo Jimenez Alburqueque, Ruth Noelia con DNI N° 47807482, 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 de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presenta 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, Junio del 2016

RUTH NOELIA JIMENEZ ALBURQUEQUE

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado, presento ante Ustedes la Tesis Titulada “Calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC Distribuidores EIRL, SANTA ANITA, 2016” con la finalidad de Determinar la relación que existe entre la calidad de atención al cliente y la satisfacción del cliente de la Empresa AC Distribuidores E.I.R.L, SANTA ANITA, 2015, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

RUTH NOELIA JIMENEZ ALBURQUEQUE

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	2
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del Problema.....	14
1.5. Justificación del Estudio.....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos.....	17
II. MARCO METODOLOGICO.....	18
2.1. Tipo de Estudio.....	18
2.2. Variables.....	18
2.3. Población.....	21
2.4. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	21
2.5. Métodos de Análisis de datos.....	24
2.6. Aspectos Éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSION.....	31

V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	38
VIII. ANEXOS.....	41
- Matriz de Consistencia	
- Tablas de Frecuencia de Calidad de Atención	
- Tablas de Frecuencia de Satisfacción del Cliente	
- Esquema Modelo SERVQUAL	
- Esquema Modelo de Gronross	
- Esquema de la Calidad Total de Ishikawa	
- Esquema de Teorías de las Expectativas de los clientes	
- Encuesta Calidad de Atención al Cliente	
- Encuesta de Satisfacción del Cliente	

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC Distribuidores EIRL, Santa Anita, 2016. El cual se obtuvo una población de 100 clientes de la empresa. El enfoque metodológico utilizado fue el correspondiente a una investigación cuantitativa, el tipo de investigación es aplicada y de nivel descriptivo correlacional, de tal forma permite relacionar las variable calidad de atención con la satisfacción del cliente a través de las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía basadas en la teoría de Parasuraman, Zeithaml & Berry asimismo el diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal. Se utilizó el programa estadístico SPSS para el procesamiento de datos, también la encuesta fue revisada por cinco expertos del cual les dieron validez a las dos variables.

Por otro lado, para la constatación de la prueba de hipótesis se aplicó el Rho Spearman el cual se obtuvo un nivel de correlación moderada 0.555 %. teniendo como apoyo a otros trabajos previos se verifico si es que hubo concordancia o discrepancia entre las variables, para finalizar se llegó a las conclusiones y recomendaciones obtenidas por los resultados estadísticos.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The overall objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and customer satisfaction AC Distributors Company EIRL, Santa Anita, 2016. Of which a population of 100 customers of the company obtained the methodological approach used was the corresponding quantitative research, type of research is applied and correlational descriptive level, so can relate the varying quality of care with customer satisfaction through the dimension's tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy based on the theory of Parasuraman, Zeithaml & Berry also the research design is non-experimental cross-section. SPSS statistical software was used for data processing, also the survey was reviewed by five experts which gave validity to the two variables.

On the other hand, for the verification of the hypothesis test the Spearman Rho which a moderate correlation level of 0.555% was applied. I support having as previous work was verified if there was agreement or disagreement between the variables, finally it came to the conclusions and recommendations obtained by the statistical results.

Keywords: Quality of Care, Customer Satisfaction.