



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los beneficiarios del Programa de Complementación Alimentaria. Municipalidad de S.J.L. 2016- I.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION.

AUTOR:

SULLCA TAPIA GABRIELA ANAHI.

ASESOR:

M Sc. PACA PANTIGOSO FLABIO ROMEO

LÍNEA DE INVESTIGACION:

MARKETING.

LIMA – PERU

2016-I

## PÁGINA DEL JURADO

-----

Presidente

-----

Secretario

-----

Vocal

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios que me bendijo de tener dos madres muy capaces y luchadoras que estuvieron apoyándome desde el comienzo de mi carrera y que son unas mujer únicas y admirables. También dedico mis grandes experiencias y logros adquiridos a través de mi alma mater que es la universidad cesar Vallejo en especial a mis profesores de administración de empresas que me han tenido paciencia en este largo proceso de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi abuelita Gabriela, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí. A mi tía Mirian, a Quien quiero como a una madre, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento. Alejandro mi hijito, porque te amo infinitamente hijo. A mis profesores, porque sin el equipo que formamos, no habiéramos logrado esta meta.

**Gabriela Anahí Sullca Tapia**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Gabriela Anahí Sulca Tapia con DNI N° 70068415, 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 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, 15 de julio del 2016

---

Gabriela Anahí Sulca Tapia

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias empresariales, sección de titularme en la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Titulación en ciencias empresariales con mención en administración de empresas, presento el trabajo de investigación correlacional denominado: “CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCION DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE COMPLEMENTACION ALIMENTARIA. MUNICIPALIDAD DE S.J.L. 2016- I”.En el trabajo mencionado relacionamos la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente

Gabriela Anahí Sullca Tapia

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>CARATULA</b>   | <b>I</b>  |
| <b>PAGINA DEL JURADO</b>  | <b>ii</b> |
| DEDICATORIA   | iii       |
| AGRADECIMIENTO  | iv        |
| DECLARACION DE AUTENTICIDAD   | v         |
| PRESENTACION  | vi        |
| INDICE  | vii       |
| INDICE DE TABLAS  | ix        |
| RESUMEN   | x         |
| ABSTRAC   | xi        |
| <b>INTRODUCCION</b>   |           |
| <b>1.1.</b> Realidad problemática.  | 11        |
| <b>1.2.</b> Trabajos previos.   | 13        |
| <b>1.3.</b> Teorías relacionadas al tema.   | 18        |
| <b>1.4.</b> Formulación del problema.   | 39        |
| <b>1.5.</b> Justificación del estudio.  | 40        |
| <b>1.6.</b> Hipótesis de la investigación.  | 41        |
| <b>1.7.</b> Objetivos de la investigación.  | 42        |
| <b>II. MARCO METODOLOGICO</b>   | <b>44</b> |
| <b>2.1.</b> Tipo estudio  | 45        |
| <b>2.2.</b> Diseño de investigación.  | 45        |
| <b>2.3.</b> Variables y operalizaciones.  | 45        |
| <b>2.4.</b> Población y muestra.  | 50        |
| <b>2.5.</b> Téc. e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 52        |
| <b>2.6.</b> Métodos de análisis de datos.   | 57        |
| <b>2.7.</b> Aspectos éticos   | 58        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>III. RESULTADOS</b>                                | <b>59</b> |
| <b>IV. DISCUSION</b>                                  | <b>73</b> |
| <b>V. CONCLUSION</b>                                  | <b>75</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                            | <b>77</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>                | <b>79</b> |
| <b>VIII. ANEXO</b>                                    | <b>80</b> |
| <b>Anexo 1 matriz de consistencia</b>                 | <b>81</b> |
| <b>Anexo 2 instrumento de medición- cuestionario</b>  | <b>83</b> |
| <b>Anexo 3 muestra de la población</b>                | <b>88</b> |
| <b>Anexo 4 instrumento de validación de expertos.</b> | <b>92</b> |

## LISTA DE TABLAS

|          | Pag.  |    |
|----------|---|----|
| Tabla 01 | Operacionalizacion de la variable calidad de servicio                                       | 48 |
| Tabla 02 | Operacionalizacion de la variable satisfacción del beneficiario                             | 49 |
| Tabla 03 | Escala de alternativas de respuesta   | 52 |
| Tabla 04 | Evaluación del instrumento por Jueces Expertos  | 53 |
| Tabla 05 | Validación de expertos para calidad de servicio   | 54 |
| Tabla 06 | Validación de expertos para nivel de satisfacción del beneficiario                          | 54 |
| Tabla 07 | Escala de coeficiente de confiabilidad  | 56 |
| Tabla 08 | Análisis de confiabilidad de calidad de servicio  | 56 |
| Tabla 09 | Análisis de confiabilidad de nivel de satisfacción del beneficiario                         | 57 |
| Tabla 10 | Correlación Rho de Spearman para calidad de servicio y satisfacción de los beneficiarios    | 60 |
| Tabla 11 | Correlación Rho de Spearman para elementos tangibles y satisfacción de los beneficiarios    | 61 |
| Tabla 12 | Correlación Rho de Spearman para fiabilidad y satisfacción de los beneficiarios             | 63 |
| Tabla 13 | Correlación Rho de Spearman para capacidad de respuesta y satisfacción de los beneficiarios | 64 |
| Tabla 14 | Correlación Rho de Spearman para seguridad y satisfacción de los beneficiarios              | 65 |
| Tabla 15 | Correlación Rho de Spearman para empatía y satisfacción de los beneficiarios                | 67 |
| Tabla 16 | Distribución de frecuencias para elementos tangibles y satisfacción del beneficiario        | 68 |
| Tabla 17 | Distribución de frecuencias para fiabilidad y satisfacción del beneficiario                 | 69 |
| Tabla 18 | Distribución de frecuencias para capacidad de respuesta y satisfacción del beneficiario     | 70 |
| Tabla 19 | Distribución de frecuencias para seguridad y satisfacción del beneficiario                  | 71 |
| Tabla 20 | Distribución de frecuencias para empatía y satisfacción del beneficiario                    | 72 |

## RESUMEN

Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los beneficiarios del programa de complementación alimentaria. Municipalidad de S.J.L. 2016- I, es el título del estudio, tuvo como propósito identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios del programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad distrital de San Juan de Lurigancho. Tomando en cuenta dicho objetivo se ha profundizado en conceptos y teorías, según León C, establece que la calidad de servicio se evalúa con el índice Mexicano de Satisfacción del usuario por medio del acceso al programa, calidad del producto, lugar de entrega y atención al beneficiario. Así también la satisfacción de los beneficiarios se evalúa con el método de Índice de satisfacción del cliente americano a través de expectativas del usuario y calidad percibida. El método científico, estadístico y documental formaron parte de la metodología en la investigación la misma que es descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la población en estudio estuvo conformada por 60 beneficiarios del programa de complementación alimentaria de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, la muestra fue considerada el 50% de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue elaborado en base a un cuestionario Likert con respuestas cerradas. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos, para evaluar la confiabilidad de la investigación se utilizó el método Alfa de Cronbach, el análisis de datos fue procesado con el software estadístico SPSS en su versión 21. El cual ha permitido procesar datos y concluir la investigación formulando conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos.

Palabras clave: Calidad de servicio y Satisfacción.

## **ABSTRACT**

Service quality and level of satisfaction of the beneficiaries of supplementary food program. Municipality of S.J.L. 2016- I, is the title of the study, aimed to identify the relationship between service quality and satisfaction of program beneficiaries Food Supplement of the District Municipality of San Juan de Lurigancho. Given this objective has deepened in concepts and theories, according to Leon C states that service quality is evaluated with the Mexican index User satisfaction through access to the program, product quality, delivery location and attention to beneficiary. So also the satisfaction of the beneficiaries is evaluated with the method of index American customer satisfaction atravez of user expectations and perceived quality. Scientific, statistical and documentary method were part of the methodology in research it is correlational descriptive, cross-sectional non-experimental design, the study population consisted of 60 beneficiaries of supplementary food program of the municipality of San Juan de Lurigancho, the sample was considered 50% of the population. The technique used was the survey and the instrument was developed based on a Likert questionnaire with closed answers. The validation of the instrument was performed by expert judgment to assess the reliability of the research the Alpha method of Cronbach was used, the data analysis was processed with statistical software SPSS in its 21 version which has allowed processing data and conclude formulating research conclusions and recommendations based on the results obtained.

**Keywords: Quality of service and satisfaction**