



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE
LA EMPRESA AMPLAST EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO EN EL AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

CORONADO CASTILLEJO, RUTH MERCEDES

ASESOR:

PACA PANTIGOSO, FLAVIO ROMEO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016

JURADO CALIFICADORES

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo incondicional y moral en mi formación profesional por la confianza depositada para poder culminar la carrera, por todo su amor, comprensión

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a mí asesor Mg. Flavio Romeo Paca Pantigoso, por su guía en la construcción de esta investigación.

DECLARO DE AUTENTICIDAD

Yo, RUTH MERCEDES CORONADO CASTILLEJO con DNI Nro. 70919179, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administracion 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 tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 30 de junio 2016

RUTH MERCEDES CORONADO CASTILLEJO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “ CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA AMPLAST EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

RUTH MERCEDES CORONADO CASTILLEJO

ÍNDICE

JURADO CALIFICADORES	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARO DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.4. Formulación del problema	21
1.4.1. Problema general	21
1.4.2. Problema específicos	21
1.5. Justificación del estudio	21
1.5.1. Motivación de carácter Teórico	21
1.5.2. Motivación de carácter Metodología	22
1.5.3. Motivación de carácter práctica	22
1.6. Hipótesis	22
1.6.1. Hipótesis general	22
1.6.2. Hipótesis específicas	22
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo general	23
1.7.2. Objetivos específicos	23
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de investigación	24
2.1.1 Tipo de estudio	24
2.1.2 Diseño de investigación	24
2.2 Variables, operacionalización	25

2.2.1	Variables	25
2.2.2	Operacionalización de las variables	26
2.3	Población y muestra	28
2.3.1	Población	28
2.3.2	Muestra	28
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1	Validez del instrumento	29
2.4.2	Confiabilidad	30
2.5	Métodos de análisis de datos	31
2.6	Aspectos éticos	31
III.	RESULTADOS	32
3.1	Calidad de Servicio	32
3.2	Satisfacción del cliente	32
3.3	Calidad de servicio y satisfacción del cliente	33
IV.	DISCUSIÓN	38
V.	CONCLUSIONES	41
VI.	RECOMENDACIONES	42
VII.	REFERENCIAS	43
ANEXOS	45
INSTRUMENTO	45
VALIDACIONES DE LOS EXPERTOS	50
MATRIZ DE CONSISTENCIA	66
CARTA DE AUTORIZACIÓN	67
RESULTADOS DEL TURNITIN	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa AMPLAST en el distrito de San Juan de Lurigancho en el año 2016. Para realizar el estudio se tomó una muestra de 55 clientes fidelizados, utilizando para la recolección de datos la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. El procesamiento se realiza con el programa estadístico SPSS 22 y Excel. Los resultados arrojaron un alfa de Cronbach de 0.886 para la variable calidad de servicio y 0.909 para la variable satisfacción del cliente; para la prueba de hipótesis de la investigación se usó la correlación Rho de Spearman, que nos permitió concluir que si existe relación entre la calidad de servicio Rho = 0.626, sus dimensiones (elementos tangibles Rho = 0.595, fiabilidad Rho = 0.432, capacidad de respuesta Rho = 0.682, confianza Rho = 0.620 y responsabilidad Rho = 0.493) y satisfacción de los clientes de la empresa AMPLAST en el distrito de San Juan de Lurigancho del año 2016.

Palabras claves: Calidad, Satisfacción.

ABSTRACT

This present study aimed to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction company AMPLAST in the district of San Juan de Lurigancho in 2016. For the study a sample of 55 customers took fidelizados using the technique of the survey and the questionnaire as a tool for data collection. Processing is performed using SPSS 22 statistical program and Excel. The results showed a Cronbach's alpha of 0.886 for the variable quality of service and 0.909 for the variable customer satisfaction; for hypothesis testing research Rho Spearman correlation, which allowed us to conclude used if there is a relationship between the quality of Rho = 0.626 service, its dimensions (tangibles Rho = 0.595, reliability Rho = 0.432, responsiveness rho = 0.682, rho = 0.620 confidence and responsibility rho = 0.493) and customer satisfaction company AMPLAST in the district of San Juan de Lurigancho 2016.

Keywords: Quality, satisfaction.