



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“La Calidad de Servicios y la Satisfacción del Cliente de la Tarjeta Cencosud en la Agencia Metro Canto Rey, San Juan de Lurigancho 2013”.

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

BUENO MENDOZA, MARIO

ASESOR:

Dra. Teresa Narváez Aranibar

LINEA DE INVESTIGACION

Gerencia Empresarial

LIMA – PERU

2014

PAGINA DEL JURADO



.....
Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



.....
Mg. Teresa Gonzales Moncada
Secretario



.....
Eco. Cesar Cifuentes la Rosa
Vocal

DEDICATORIA

A mis padres porque ellos estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi hermana y sobrinos por sus palabras y compañía, a mi esposa e hija por ser los pilares más importantes en mi vida y demostrarme día a día su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos en el programa de experiencia laboral SUBE.

También expreso un gran agradecimiento al Ing. Walter Ulloa Guerra, Jefe del Área de Procesos, Sistemas y Estadística del Banco Cencosud S.A., inicialmente por aceptar desarrollar el proyecto de Tesis en el área que tiene a su cargo, por su comprensión y experiencia que tiene en el campo.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Bueno Mendoza Mario con DNI N° 41193680, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Administrativas, 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 18 Marzo del 2014

MARIO BUENO MENDOZA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada "LA CALIDAD DE SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA TARJETA CENCOSUD EN LA AGENCIA METRO CANTO REY, SAN JUAN DE LURIGANCHO 2013", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

MARIO BUENO MENDOZA

ÍNDICE

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix

I. INTRODUCCION

1.1. Problema	35
1.2. Hipótesis del problema	36
1.3. Objetivos de la investigación	36

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de Variables	38
2.3 Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39
2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	41
2.9. Aspectos éticas	41

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VIII. ANEXOS

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo principal tuvo como objetivo general; Identificar la relación de la Calidad de Servicios con la Satisfacción el Cliente de la Tarjeta Cencosud en la Agencia Metro Canto Rey, San Juan de Lurigancho 2013. Para lograr alcanzar el objetivo planteado se utilizó la metodología de investigación descriptiva correlacional, ya que se medirán dos variables de estudio, así mismo el diseño utilizado es no experimental ya que no se modificara la variable independiente, ni se manipula la variable dependiente de la investigación, la población de estudio estuvo conformada por 200 clientes que tienen la necesidad de obtener una buena calidad de servicios, quedando como muestra final 101 clientes. El proceso estadístico para el procesamiento de los datos fue obtenido con el respaldo del programa Ms. SPSS el cual sirvió de análisis descriptivo y correlacional de las variables de investigación, así mismo se realizó la discusión correspondiente contrastando los resultados obtenidos con las teorías y conceptos desarrollados en el marco teórico, ello sirvió para delimitar nuestras conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: calidad / cliente / servicio / satisfacción

ABSTRACT

This investigation entitled *As a general objective proposed; identify the relationship of the Quality of Service with the level of satisfaction of the customers of the card in the Agency Cencosud Underground Heroes of San Juan de Lurigancho 2013*. To achieve this objective is used the methodology of descriptive correlational research, already to be measured two variables of the study, as well as the design used is non-experimental already not to change the variable slope but if handled the dependent variable for research, the study population was composed of 200 customers who have the need to obtain a quality of service, leaving as the final sample 101 customers. The statistical process to the processing of the data was obtained with the support of the program Ms. SPSS which had served as a descriptive and correlational analysis of the research variables, was also the corresponding discussion contrasting the results obtained with the theories and concepts developed in the theoretical framework, this served to delimit our conclusions and recommendations.

Keywords: quality / client / service / satisfaction.