



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN
LAS POLLERÍAS DE LA AVENIDA WIESSE DE SAN JUAN DE
LURIGANCHO, 2015**

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

AUTOR

CARMEN ISABEL ARTEAGA VILLARROEL

ASESOR

DR. RAÚL DELGADO

ARENAS

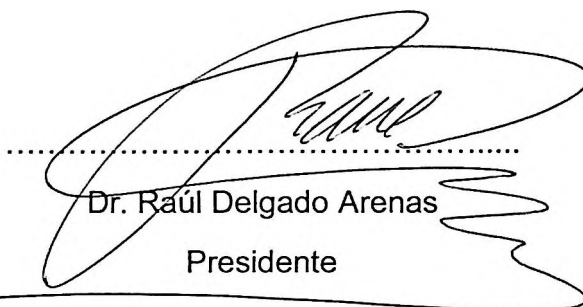
LINEA DE INVESTIGACION

MARKETING

LIMA-PERÚ

2015

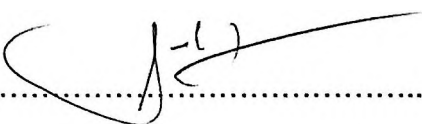
MIEMBROS DEL JURADO



.....
Dr. Raúl Delgado Arenas
Presidente



.....
Mg. Marco Antonio Candia Menor
Secretario



.....
Dr. Oscar Salas Quintos
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien día a día me ilumina y guía mis pasos. A mis padres que con su ayuda, esfuerzo y ejemplo hicieron posible que llegase hasta donde estoy; y en especial, a un ser muy querido, mi tía, que desde el cielo me cuida y protege para lograr mis metas.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia quien es mi fuente de apoyo constante e incondicional en mi vida y más aún en mi carrera profesional. A mis padres que sin ayuda no hubiese sido posible culminar mi profesión. A mis asesores, Dr. Raúl Delgado y Dr. Oscar Salas, que con sus conocimientos y orientaciones lograron impulsar mi sentido de responsabilidad y seriedad académica a lo largo del desarrollo de esta tesis.

La autora

DECLARACION DE AUTENCIDAD

Yo Carmen Isabel Arteaga Villarroel con DNI N° 70022860, 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 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, 24 de junio del 2015



Carmen Isabel Arteaga Villarroel

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en las pollerías de la avenida Wiesse de San Juan Lurigancho, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de Empresas.

Carmen Isabel Arteaga Villarroel

INDICE

MIEMBROS DEL JURADO.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
DECLARACION DE AUTENCIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION	12
II. METODOLOGÍA	47
2.1. Variable.....	47
2.2. Operacionalización de variables	49
2.3. Metodología.....	51
2.4. Tipo de estudio	52
2.5. Diseño.....	53
2.6. Población y muestra	53
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Método de análisis de datos	55
2.9. Aspectos éticos	56
III. RESULTADOS	57
3.1. Validez.....	57
3.2. Confiabilidad:.....	58
IV. DISCUSION	76
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES.....	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS.....	91

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	49
Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción de los clientes.....	51
Tabla 3: Validez por juicio de expertos.....	57
Tabla 4: Confiabilidad para Calidad de Servicio.....	58
Tabla 5: Confiabilidad para Satisfacción de los clientes.....	59
Tabla 6: Prueba de Normalidad.....	66
Tabla 7: Correlación entre Calidad de servicio y satisfacción de los clientes.....	67
Tabla 8: Correlación para Fiabilidad y Satisfacción de los clientes.....	69
Tabla 9: Correlación para Elementos tangibles y Satisfacción de los clientes.....	71
Tabla 10: Correlación para Capacidad de respuesta y Satisfacción de los clientes.....	72
Tabla 11: Correlación para Seguridad y Satisfacción de los clientes.....	73
Tabla 12: Correlación para Empatía y Satisfacción de los clientes.....	74

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Distribución - Calidad de servicio.....	59
Gráfico 2: Distribución - Satisfacción de los clientes.....	60
Gráfico 3: Distribución - Fiabilidad.....	61
Gráfico 4: Distribución - Elementos Tangibles.....	62
Gráfico 5: Distribución - Capacidad de respuesta.....	63
Gráfico 6: Distribución - Seguridad.....	64
Gráfico 7: Distribución - Empatía.....	65

RESUMEN

La presente tesis está referida a la Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en las pollerías de la avenida Wiesse de San Juan Lurigancho 2015, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en las pollerías del mencionado lugar. Para el logro de los objetivos se empleó la teoría de la contrastación para las variables de estudio, donde el diseño de la investigación fue la no experimental del tipo transversal. Como marco teórico se empleó la teoría de Joseph Juran para la variable Calidad de servicio con las dimensiones Características y Ausencia de deficiencias y, las de Stacy Adams para Satisfacción de los clientes, con Justicia distributiva, Justicia de procedimiento y Justicia de interacción. El estudio presentó población infinita con una muestra de 96 clientes. Para la obtención de datos, se utilizó como instrumento de recolección una encuesta que fue ordenado, estructurado y validado. El tratamiento estadístico fue respaldado por el programa SPSS para el análisis de las variables. Finalmente, se presentó los resultados y las conclusiones y se aportó con ello, al mejoramiento de las actividades de los establecimientos dedicados a ofrecer un servicio, así como, el de la efectividad de sus procesos para contribuir a su desarrollo y permanencia en el mercado competitivo.

Palabras claves: Calidad, Satisfacción, cliente, deficiencias, justicia.

ABSTRACT

This thesis refers to the quality of service and customer satisfaction in the stomach ailments of the Avenida Wiese of San Juan de Lurigancho 2015, which was the general objective to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction in the stomach ailments of the above-mentioned place. For the achievement of objectives will use the theory of collation for the variables under study, where the design of the investigation was the non-experimental transverse type. As theoretical framework will use the theory of Joseph Juran for the variable quality of service with the dimensions and lack of features and shortcomings, the Stacy Adams to the satisfaction of customers, with distributive justice, procedural justice and justice of interaction. The infinite population study presented with a sample of 96 clients. To obtain data, was used as an instrument to collect a survey that was ordered, structured and validated. The statistical treatment was backed by the SPSS program for the analysis of the variables. Finally, it was presented the findings and conclusions and are provided with this, the improvement in the activities of the establishments dedicated to provide a service, as well as the effectiveness of their processes to contribute to its development and stay in the competitive market

Key words: Quality, satisfaction, client, deficiencies, justice