



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA VASO DE LECHE DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHUNTE, 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CELY SUSSY RÍOS RIVERA

ASESORA:

Dr. TERESA NARVÁEZ ARANIBAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA – PERÚ

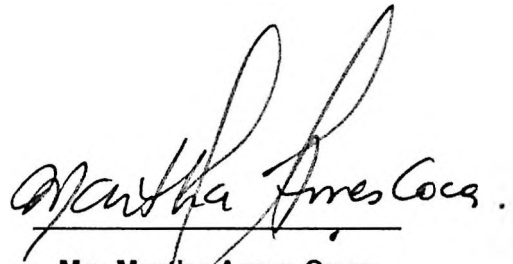
2014

PAGINA DEL JURADO



Dr. Bernardo Cojal Loli

Presidente



Mg. Martha Ames Coca

Secretario



Eco. César Cifuentes La Rosa

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por la oportunidad que me dio para seguir adelante y haberme iluminado a lo largo de mi carrera universitaria, a mis padres por su amor y apoyo constante e incondicional en mi superación, convirtiéndose en los pilares fundamentales para mi formación profesional y el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a todas aquellas personas que de alguna forma han colaborado e influido en el desarrollo del presente proyecto de tesis. Así mismo, a todos los docentes y asesores de la Facultad de Administración del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, por las enseñanzas brindadas, las mismas que me han guiado en la consecución de mi investigación.

“Recuerda que lo más importante respecto a cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes. El resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho”.

Peter Drucker


DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Cely Sussy Rios Rivera con DNI N° 41820869, 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, 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, 24 de octubre del 2015



Cely Sussy Ríos Rivera

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 su relación con la satisfacción de los beneficiarios del programa vaso de leche de la Municipalidad distrital de Shunte, 2014", con la finalidad de identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Shunte, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Cely Sussy Ríos Rivera.

ÍNDICE

Carátula	
Pagina del jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaracion de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	IX
Índice de gráficos	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. Introducción	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	11
1.4. Formulación de problema	34
1.6. Hipótesis de la investigación	36
1.7. Objetivos de la investigación	37
II. Marco metodológico	39
2.1. Tipos de estudio	40
2.2. Diseño de investigación	40
2.3. Variables y operacionalización	41

2.4. Población y muestra	44
2.5. Téc. e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
2.6. Métodos de análisis de datos	49
2.7. Aspectos éticos	50
III. Resultados	51
IV. Discusión	71
V. Conclusión	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias bibliográficas	78
VIII. anexos	82
Anexo 1 matriz de consistencia	83
Anexo 2 cuestionario de la variable: calidad de servicio	86
Anexo 3 cuestionario de la variable: satisfaccion de los beneficiarios	88
Anexo 4 validacion del instrumento de investigacion	93

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de las variables	43
TABLA 2: Tabla de muestras mínimas	44
TABLA 3: Escala de respuesta	47
TABLA 4: Evaluación de expertos	47
TABLA 5: escala de coeficiente de confiabilidad	48
TABLA 6: Confiabilidad de las variables	49
TABLA 7: Análisis de fiabilidad de calidad de servicio y satisf. del beneficiario	51
TABLA 8: Análisis de fiabilidad de calidad de servicio	52
TABLA 9: Análisis de fiabilidad de satisfacción del beneficiario	52
TABLA 10: Tabla de contingencia calidad de servicio * satisf. del beneficiario	54
TABLA 11: Análisis de contrastación de hipótesis general	54
TABLA 12: Tabla de contingencia acceso al programa * satisf. del beneficiario	55
TABLA 13: Análisis de contrastación de hipótesis específica (he ₁).	56
TABLA 14: Tabla de contingencia calidad del producto * satisf. del beneficiario	57
TABLA 15: Análisis de contrastación de hipótesis específica (he ₂).	57
TABLA 16: Tabla de conting. punto de entrega * satisf. de los beneficiarios	58
TABLA 17: Análisis de contrastación de hipótesis específica (he ₃).	59
TABLA 18: Tabla de conting. atención al beneficiario * sat. de beneficiario	60
TABLA 19: Análisis de contrastación de hipótesis específica (he ₄).	60
TABLA 20: Análisis de frec. de dim. acceso al programa (calidad de servicio)	61
TABLA 21: Análisis de frec. de dim. acceso al programa (calidad de servicio)	62
TABLA 22: Análisis de frec. de dim. calidad del producto (calidad de servicio)	63
TABLA 23: Análisis de frec. de dim. calidad del producto (calidad de servicio)	64

TABLA 24: Análisis de frec. de dim. punto de entrega (calidad de servicio)	65
TABLA 25: Análisis de frec. de dim. atención al beneficiario (calidad servicio)	67
TABLA 26: Análisis de frecuencia de la dimensión expectativa del usuario	68
TABLA 27: Análisis de frecuencia de la dimensión calidad percibido	69
TABLA 28: Padrón de beneficiarios del programa vaso de leche	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 2: Análisis de frecuencia de la dimensión acceso al programa.	61
GRÁFICO 3: Análisis de frecuencia de la dimensión acceso al programa.	62
GRÁFICO 4: Análisis de frecuencia de la dimensión calidad del producto.	63
GRÁFICO 5: Análisis de frecuencia de la dimensión calidad del producto.	64
GRÁFICO 6: Análisis de frecuencia de la dimensión punto de entrega.	66
GRÁFICO 7: Análisis de frecuencia de la dimensión atención al beneficiario.	67
GRÁFICO 8: análisis de frecuencia de la expectativa del usuario.	68
GRÁFICO 9: Análisis de frecuencia de la dimensión calidad percibida.	70

RESUMEN

Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los beneficiarios del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Shunte 2014 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 Vaso de Leche de la Municipalidad Distrital de Shunte. Tomando en cuenta dicho objetivo se ha profundizado en conceptos y teorías, según Leon 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 del 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 44 madres beneficiarias del Programa Vaso de Leche de la Municipalidad distrital de Shunte, la muestra fue considera el 100% de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue elaborado en base a un cuestionario tipo 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 claves: Calidad de servicio y satisfacción.

ABSTRACT

Service quality and its relationship to the satisfaction of the beneficiaries of VDL of the District Municipality of Shunte 2014 is the title of the study, aimed to identify the relationship between service quality and satisfaction of beneficiaries VDL of the District Municipality of Shunte program. Given this objective has deepened in concepts and theories related to the quality of service, according to Fornell states that the Mexican User Satisfaction Index is evaluated through access to the program, product quality, delivery location and attention to the beneficiary . Similarly the beneficiary satisfaction is based through user expectations and perceived quality. Scientific, statistical and documentary method were part of the research methodology is the same as descriptive correlational, not experimental design cross; the study population consisted of 44 beneficiary mothers Glass of Milk Program Shunte District Municipality, the sample was considered 100% of the population. The technique used was the survey 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 research Cronbach Alpha method was used, the data analysis was processed with statistical software SPSS in its version 21. The data which has allowed processing and conclude formulating research conclusions and recommendations based on the results.

Keywords: Quality of service and satisfaction.