

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y CREDIBILIDAD DE LAS EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS DE GLP DE USO DOMÉSTICO EN EL
DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2013**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Br. Rómulo Hildebrando Yépez Guarniz

ASESOR:

Lic. Karla Bolo Romero

LIMA – PERÚ

2013

JURADOS



.....
Mg. César Cifuentes La Rosa

Presidente



.....
Mg. Teresa González Moncada

Secretaria



.....
CPC. Nancy Lilian Campos Huamán

Vocal

La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.”

Juan Benet

Dedicatoria:

A Dios, por permitirme haber dado este paso tan importante en mi vida. A mi Padre quien recientemente cerró los ojos y poder verme desde lo más alto. A mi Madre por sus consejos. A mi esposa Nancy por su comprensión y apoyo en todo este proceso de estudios. A mis hijos Gabriel y Leonardo, quienes me vieron incontables amanecidas desarrollando mis trabajos universitarios y sabiendo que estas experiencias le servirán de ejemplo en el desarrollo de sus vidas. A mis hermanos Liliana, Carlos y Giovanna por su aliento y no dejarme desfallecer en todo este proceso aprendizaje. A mis profesores, gracias por su tiempo, por su ayuda y por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Agradecimientos:

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo del Perú, por haberme permitido desarrollar mis estudios universitarios y demostrar que para lograr una meta no existen impedimentos. A todo el personal jerárquico. A toda la plana docente que me acompañaron en todo este proceso. A todo el personal administrativo. A todos mis compañeros de aula.

Un agradecimiento especial a la empresa Repsol y a la jefatura de Gestión GLP, por haberme brindado todo su apoyo y comprensión durante este proceso.

Declaración De Autenticidad

Yo Rómulo Hildebrando Yépez Guarniz con DNI N° 09432312, 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, 20 de Octubre del 2013

Rómulo Hildebrando Yépez Guarniz

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y CREDIBILIDAD DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS GLP DE USO DOMÉSTICO EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - 2013", con la finalidad de determinar de qué manera la calidad de servicio incide en la credibilidad de las empresas distribuidoras de GLP de uso doméstico en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2013. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Rómulo Hildebrando Yépez Guarniz

Índice

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimientos:.....	iii
Declaración De Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Marco teórico.....	3
1.1.1 Antecedentes de la investigación.....	3
1.1.1.1 Antecedentes de investigación nacionales.....	3
1.1.1.2 Antecedentes de investigación internacionales.....	4
1.1.2 Marco teórico.....	6
1.1.2.1 Calidad de servicio.....	6
1.1.2.2 Determinantes de calidad de servicio.....	7
1.1.2.3 Percepción del usuario respecto al servicio.....	10
1.1.2.4 La capacitación y la calidad del servicio.....	13
1.1.2.5 Las dimensiones en la calidad del servicio.....	16
1.1.2.6 Teoría de la calidad total de Ishikawa.....	17
1.1.2.7 Teoría de la calidad de Deming.....	18
1.1.2.8 Credibilidad.....	21
1.1.2.9 Factores para la credibilidad corporativa.....	22
1.1.2.10 Credibilidad e identidad corporativa.....	23

1.1.2.11 El precio como factor de credibilidad.....	24
1.1.2.12 Distribución de GLP en el Perú	26
1.1.2.13 Situación actual de la empresa Repsol Gas del Perú.....	33
1.1.3 Marco conceptual	37
1.2 El problema de investigación	38
1.2.1 Determinación del problema	38
1.2.2 Formulación del problema de investigación.....	40
1.2.2.1 Problema general	40
1.2.2.2 Problemas específicos	40
1.2.3 Objetivos de la investigación	41
1.2.3.1 Objetivo general	41
1.2.3.2 Objetivos específicos.....	41
1.2.4 Justificación de la investigación.....	42
1.2.4.1 Justificación teórica	42
1.2.4.2 Justificación práctica	42
1.2.4.3 Justificación metodológica	43
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1 Hipótesis	44
2.2 Variables.....	44
2.2.1 Definición conceptual de la variable	45
2.2.2 Definición operacional de las variables.....	45
2.3 Metodología.....	46
2.4 Tipos de estudio.....	47
2.5 Diseño.....	47
2.6 Población, muestra y muestreo.....	47
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Métodos de análisis de datos.....	48

2.9 Aspectos éticos.....	48
III. Resultados	49
3.1 Análisis de la fiabilidad del cuestionario.....	49
3.2 Análisis descriptivo.....	50
3.3 Análisis correlacional	60
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias Bibliográficas	83
VIII. Anexos	88

Índice de figuras

Figura 1: Percepción del usuario respecto al servicio	13
Figura 2: La capacitación y la calidad de servicio	16
Figura 3: Teoría de la calidad total de Ishikawa	18
Figura 4: Teoría de la calidad de Deming	20
Figura 5: Participación en la producción nacional de GLP por empresa-2010.	27

Resumen

La presente tesis se aproxima al estudio de *La calidad de servicio y credibilidad de las empresas distribuidoras de GLP de uso doméstico en el Distrito de San Juan de Lurigancho - 2013*, para ello se propuso como objetivo principal del estudio: determinar de qué manera la calidad de servicio incide en la credibilidad de las empresas distribuidoras de GLP de uso doméstico en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2013 como respaldo teórico y conceptual se describió teorías relacionadas con la calidad de servicio y credibilidad, como la teoría de la calidad total de Ishikawa, teoría de la calidad de Deming y conceptos que describen la importancia de la credibilidad en una organización. El tipo de estudio corresponde al descriptivo- correlacional de diseño no experimental, la población de estudio fue conformada por todas las distribuidoras de GLP de uso doméstico en el distrito de San Juan de Lurigancho - 2013, quedando como muestra final 60 distribuidoras. El proceso estadístico de los datos fue obtenido con programa SPSS, a través de ello se pudo realizar un análisis descriptivo y correlacional de los datos con ello profundizar en la discusión de los resultados obtenidos cotejándolos con los *antecedentes, las teorías y conceptos desarrollados en el trabajo, finalmente se propusieron conclusiones y recomendaciones acordes a los datos y resultados alcanzados.*

Palabras claves: Calidad de servicio, credibilidad, GLP, distribución

Abstract

This thesis approaches the study of service quality and credibility of the distributors of LPG for domestic use in the District of San Juan de Lurigancho - 2013, this will set a target of the study: to determine how the quality service affects the credibility of the distributors of LPG for domestic use in the district of San Juan de Lurigancho - 2013 as back-described theoretical and conceptual theories related to the quality of service and reliability, as the theory of total quality Ishikawa, quality theory of Deming and concepts that describe the importance of credibility in an organization. The type of study is the descriptive-correlational non-experimental design; the study population was composed of all LPG distributors household in the district of San Juan de Lurigancho - 2013, remaining as the final sample 60 distributors. The statistical processing of the data was obtained with SPSS through it could make a descriptive analysis and correlation of the data with this in-depth discussion of the results obtained by *comparison of history, theories and concepts developed in the work finally proposed findings and recommendations in line to the data and results.*

Keywords: Quality of service, credibility, LPG distribution