



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA

PROFESIONAL DE MARKETING Y DIRECCION DE EMPRESAS

TESIS

**MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CADENA DE JUGUERÍAS FRUTIX S.A EN EL
DISTRITO DE LOS OLIVOS, LIMA PERU 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN MARKETING

AUTOR:

FERNANDEZ AMPUERO WALTER ALFONSO

ASESORA:

DRA. GRISI BERNARDO SANTIAGO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2015

Dr.

PRESIDENTE

Dr.

SECRETARIO

Dr.

VOCAL

Dedicatoria

Agradezco a la universidad por todo el soporte profesional y científico brindado a través de los profesores el cual nos ha forjado todos estos años haciéndonos personas de bien y buenos profesionales.

El autor.

Agradecimiento

A mis padres que nunca permitieron que renuncie a mis sueños, ellos son la fuente invaluable de mi fuerza, constancia y de mi saber, a ellos con mucho cariño les dedico este trabajo de investigación.

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Walter Alfonso Fernández Ampuero**, con el número de identidad **42597112** a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela Académica de Contabilidad, 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 presentan 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2015.

Walter Alfonso Fernández Ampuero
D.N.I 42597112

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela Académica de Marketing de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado **medición de la atención al cliente en la cadena de juguerías Frutix S. A en el distrito de Los Olivos, Lima Perú 2014.**

En el capítulo I, se registran los antecedentes del estudio, la justificación, la fundamentación científica, enseguida el planteamiento del problema y la formulación de los objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, precisando los aspectos como la variable estudiada, la forma como se ha operado con ella, la metodología empleada, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III, se considera los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información recogida. Todos ellos organizados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

En el capítulo IV, se considera la discusión de los resultados, lo cual se ha realizado, tomando en cuenta los resultados hallados y las base teóricas así como los antecedentes del estudio para contrastarlos y elaborar reflexiones sobre ellos. En el capítulo V, se considera las conclusiones, las cuales responden a los objetivos de la investigación. En el capítulo VI, se consideran las recomendaciones.

Y por último en el capítulo VII, las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación el documento consta de siete capítulos: Capítulo I: I introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, y Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Walter Alfonso Fernández Ampuero

Dni: 42597112

INDICE

Páginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de figuras	ix
Lista de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
CAPITULO I	
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación Científica	17
Marco Conceptual	25
Justificación Teórica	38
Justificación Practica	39
Justificación Metodológica	39
Problema	40
Objetivos	42
CAPITULO II	
Marco metodológico	43
Operacionalizacion de la variable	44
Metodología	45
Tipo de estudio	45
Diseño de investigación	45
Población, muestra y muestreo	45
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
Métodos de análisis de datos	46
CAPITULO III	
Resultados	49

CAPITULO IV	
Discusión	56
CAPITULO V	
Conclusiones	59
CAPITULO VI	
Recomendaciones	61
CAPITULO VII	
Referencia Bibliográfica	63
ANEXOS	

Lista de Figuras

Numero	Detalle	Pag.
Figura N° 1	Marketing	19
Figura N° 2	Medición de la atención al cliente	43
Figura N° 3	Dimensión 1, Manejo de expectativas	44
Figura N° 4	Dimensión 2, Indicadores de servicio	45
Figura N° 5	Dimensión 3, Cliente interno	46
Figura N° 6	Dimensión 4, Calidad de servicio	47

Lista de Tablas

Numero	Detalle	Pag.
Tabla N° 1	Operacionalizacion de variable	44
Tabla N° 2	Validación de expertos	47
Tabla N° 3	Niveles de fiabilidad de instrumentos	47
Tabla N° 4	Índice de confiabilidad	48
Tabla N° 5	Escala de niveles	48
Tabla N° 6	Resultados de la medición de la atención del cliente	50
Tabla N° 7	Resultados dimensión 1, Manejo de expectativas	51
Tabla N° 8	Resultados dimensión 2, Indicadores de servicio	52
Tabla N°9	Resultados dimensión 3, Cliente interno	53
Tabla N° 10	Resultados dimensión 4, Calidad de servicio	54
Tabla N° 11	Matriz de consistencia	55

RESUMEN

La presente investigación titulada; "medición de la atención al cliente en la cadena de juguerías Frutix S.A en el distrito de Los Olivos Lima Perú 2014", tiene como objetivo específico determinar el nivel de medición de la atención al cliente en la cadena de juguerías Frutix y poner en conocimiento el crecimiento y desarrollo genuino que ha tenido uno de los rubros más rentables del mercado hoy en día, me refiero al rubro de comida sana, sobretodo juguerías Frutix, quien después de un estudio y recolección de información vio que en el Perú la comida sana en las fuentes de soda y juguerías estaban creciendo avalando de forma indirecta o directa gracias a 2 pilares que son: el crecimiento de la gastronomía Peruana tanto en el contexto nacional como internacional y una economía que viene siendo estable desde el 2009 generando mayor cantidad de empleos, apertura de negocios y sobre todo a mejorado la calidad de vida por persona, específicamente hablando de nuestro público objetivo que es sector socioeconómico B2, C1 y C2 hasta D1.

Metodología

Años atrás solo han habido trabajos de investigación de alto nivel tales como nivel de satisfacción al cliente, estrategia para mejorar el servicio al consumidor, Mejora del cliente interno y externo, en estas tesis nosotros investigaremos la medición de la atención al cliente tomando en cuenta 4 dimensiones ampliamente importantes, por ello hemos decidido verificar la validez de nuestra variable, dimensiones e indicadores a través del método del Alfa de crobach el cual nos dará un resultado confiable para exponer así nuestra discusión, conclusión y recomendación.

Palabra Clave: Medición a la atención al cliente

ABSTRACT

This research titled; "Measuring customer chain Frutix SA juice stands in the district of Los Olivos Lima Perú 2014", aims specifically determine the level of measurement of customer chain Frutix juice stands and inform the growth and genuine development that has had one of the most profitable areas of the market today, I refer to the heading of healthy food, especially juice stands Frutix, who after a study and information gathering saw in Perú healthy food in sources of soda and juice stands were growing endorsing indirectly or directly by two pillars: the growth of Peruvian cuisine in both the national and international context and an economy that has been stable since 2009, generating more jobs, opening Business and especially improved the quality of life for people, specifically talking about our target audience is socioeconomic sector B2, C1 and C2 to D1.

Methodology

Several Years ago only research have been high level such as level of customer satisfaction strategy to improve customer service, Improved internal and external customer, in this thesis we investigate the measurement of customer considering four widely important dimensions, so we decided to check the validity of our variable dimensions and indicators through the Alpha crobach method which will give us a reliable result thus exposing our discussion, conclusion and recommendation.