



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

“Calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista, del rubro de abarrotes del centro comercial la Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Joel Josue Vega Huerta

ASESOR:

Mg. Jesús Romero Pacora

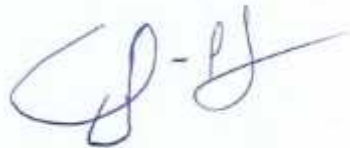
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA – PERÚ

2017

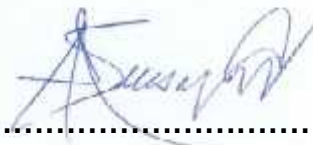
PÁGINA DEL JURADO



**Dr. Oscar Salas Quinto
PRESIDENTE**



**Mg. Lupe Graus Cortez
SECRETARIO**



**Mg. Federico Suasnabar Ugarte
VOCAL**

Dedicatoria

A mí madre, por ser la persona más maravillosa e incondicional en mi vida, por entregarme su gran amor incomparable, por enseñarme a luchar en la vida, por entregarme su apoyo en todo momento para lograr mis metas y objetivos, por hacer de mí una mejor persona cada día.

A mis hermanos, por su apoyo y afecto.

Agradecimiento

A Dios, por la vida que me da cada día.

A mi madre, por ser ejemplo de vida

A mis hermanos, por su apoyo y cariño

A mi novia, por su compañía en esta etapa de mi vida profesional.

A mis profesores y asesores que me ayudaron en la realización de esta tesis.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Joel Josue Vega Huerta con DNI N° 42954070 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, 07 de julio del 2017



Joel Josue Vega Huerta

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE MAYORISTA, DEL RUBRO DE ABARROTOS DEL CENTRO COMERCIAL LA UNIÓN CANTO GRANDE S.J.L. EN EL AÑO 2017”**, 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.



JOEL JOSUE VEGA HUERTA

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Generalidades.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 trabajos Previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del Problema.....	25
1.5 Justificación del estudio.....	25
1.6 Hipótesis.....	27
1.7 Objetivos.....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1 Diseño de Investigación.....	29
2.2 Variable, Operacionalización.....	30
2.3 Población y Censo.....	33

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	
Validez y confiabilidad.....	35
2.5 Métodos de análisis de datos.....	40
2.6 Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	48
V. CONCLUSIONES.....	53
VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	58
➤ Anexo 01. Instrumentos.....	58
➤ Anexo 02. Validación de Instrumentos.....	63
➤ Anexo 03. Matriz de Consistencia.....	83
➤ Anexo 04. Matriz de Operacionalización de la variable 1.....	84
➤ Anexo 05. Matriz de Operacionalización de la variable 2.....	85
➤ Anexo 06. Matriz de Especificaciones de la variable 1.....	86
➤ Anexo 07. Matriz de Especificaciones de la variable 2.....	87
➤ Anexo 08. Matriz de Evidencias Internas Para la Discusión.....	88
➤ Anexo 09. Matriz de Evidencias Externas Para la Discusión.....	89
➤ Anexo 10. Solicitud de permiso para aplicar el Instrumento.....	91
➤ Anexo 11. Porcentaje de Similitud.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Operacionalización Variable 1.....	31
Tabla N° 02. Operacionalización Variable 2.....	32
Tabla N° 03. Validación de expertos Variable 1.....	37
Tabla N° 04. Validación de expertos Variable 2	38
Tabla N° 05. Nombre de los expertos de los expertos.....	39
Tabla N° 06. Alfa de Cronbach de variable Calidad de servicio.....	39
Tabla N° 07. Alfa de Cronbach de variable Satisfacción del cliente.....	40
Tabla N° 08. Tabla cruzada Calidad de servicio y Satisfacción del cliente.....	42
Tabla N° 09. Tabla cruzada elementos tangibles y satisfacción del cliente....	43
Tabla N° 10. Tabla cruzada fiabilidad y satisfacción del cliente.....	44
Tabla N° 11. Tabla cruzada capacidad de respuesta y satisfacción.....	45
Tabla N° 12. Tabla cruzada seguridad y satisfacción del cliente.....	46
Tabla N° 13. Tabla cruzada empatía y satisfacción del cliente.....	47

RESUMEN

La presente investigación de tesis que tiene como título “calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L. en el año 2017, presenta como objetivo general determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente mayorista del rubro de abarrotes del centro comercial La Unión Canto Grande S.J.L., para tal propósito se realizó una investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, las teorías de soporte que se emplea es Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para la variable calidad de servicio y Kotler (1989) para la variable satisfacción del cliente. Para la obtención de los datos se elaboró un cuestionario con 30 ítems por cada variable, la cual fue validada por 5 expertos temáticos y metodólogos, y posteriormente se realizó el censo poblacional a toda la población de 54 clientes mayoristas, que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. El procesamiento de los datos se realizó en el SPSS 22. Se llega a la conclusión en cuanto a los resultados de la prueba estadística Rho de spearman que muestra un coeficiente de correlación de 0.885 con un nivel de significación bilateral de 0.000, En valores porcentuales el índice de correlación nos muestra que existe un 88.5% de correlación entre las dos variables, que se califica como un nivel de correlación alta.

Palabras Claves: Calidad, servicio, satisfacción del cliente

ABSTRACT

The present thesis research that has as its title "quality of service and the satisfaction of the wholesale customer of the grocery item of the shopping center La Unión Canto Grande S.J.L. In the year 2017, it has as a general objective to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the wholesale customer of the grocery item of the La Union Canto Grande SJL shopping center, for this purpose an applied investigation was carried out at the correlational descriptive level, The support theories used are Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) for the quality of service variable and Kotler (1989) for the customer satisfaction variable. To obtain the data, a questionnaire with 30 items for each variable was prepared, which was validated by 5 thematic experts and methodologists, and then the population census was made to the entire population of 54 wholesale customers, who met the inclusion criteria and exclusion. The data was processed in the SPSS 22. The results of the Rho spearman statistical test were obtained, showing a correlation coefficient of 0.885 with a bilateral significance level of 0.000, in percentage values the Correlation index shows us that there is an 88.5% correlation between the two variables, which is qualified as a high correlation level.

Key Words: Quality, service, customer satisfaction