



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS



**UNIDAD ACADÉMICA MULTIDISCIPLINARIA DE
COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN VICTORIA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

TESIS

**“UN ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD QUE OFRECE LA FRANQUICIA
APPLEBEE’S NEIGHBORHOOD GRILL & BAR EN CD. VICTORIA, TAMAULIPAS Y
MONTERREY, NUEVO LEÓN.”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN DIRECCIÓN EMPRESARIAL CON ÉNFASIS EN FINANZAS.**

**PRESENTADA POR:
OSIRIS MARÍA ECHEVERRÍA RÍOS**

**DIRECTOR DE TESIS:
C.P. JUAN CEPEDA GARCÍA, M.F.**

Ciudad Victoria, Tamaulipas, México

Agosto 2010

ÍNDICE

	PÁG.
CAPÍTULO I	
Introducción	1
1.1 Antecedentes	4
1.2 Definición del problema	9
1.2.1 Preguntas de investigación	15
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos de investigación	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivos Específicos	18
CAPÍTULO II	
Marco Teórico	19
2.1 Calidad del Servicio	20
2.1.1 La calidad del servicio, terminología y estudios	20
2.1.1.1 Componentes de la calidad del servicio	23
2.1.2 Valor, calidad y satisfacción del consumidor	26
2.1.3 Modelo de calidad en el servicio en México	28
2.1.4 Medición de la calidad: Modelo Servqual y Servperf	30
2.1.5 Metodología EPI	38
2.2 Franquicias en México	45
2.2.1 La Franquicia, características y generalidades	45
2.2.2 Estudios relacionados con las franquicias	54
2.2.3 La calidad en el servicio en las franquicias	56
2.3 Comportamiento del Consumidor	58
2.3.1 Generalidades del comportamiento del consumidor	58
2.3.2 Teorías y modelos de la satisfacción e insatisfacción	63

CAPÍTULO III	
Hipótesis de Investigación	80
CAPÍTULO IV	
Consideraciones Metodológicas	84
4.1 Unidad de Análisis	84
4.2 Determinación del universo y la muestra	88
4.3 Tipo de investigación	92
4.4 Fuentes de información	94
4.5 Técnicas de recolección de datos	94
4.6 Instrumentos	95
4.7 Limitaciones y delimitaciones	98
CAPÍTULO V	
Análisis e interpretación de Resultados	99
5.1 Análisis descriptivo	99
5.1.1 Cd. Victoria, Tamaulipas	99
5.1.2 Monterrey, Nuevo León	100
5.2 Análisis de la aplicación de la Metodología EPI	101
5.3 Comparación de la Calidad de Cd. Victoria vs Monterrey	108
5.4 Relación entre la zona geográfica y la calidad	130
5.5 Análisis de fiabilidad y validez de las escalas	132
5.6 Dimensionalidad de la calidad de Applebee's en ambos estados	139
CAPÍTULO VI	
Conclusiones y Recomendaciones	155
6.1 Conclusiones	155
6.2 Recomendaciones	161
6.3 Propuestas	162
Referencias Bibliográficas	164
Anexo I Instrumento aplicado para evaluar la calidad	173

Anexo II Determinación de la calidad de Cd. Victoria	i
Anexo III Determinación de la calidad de Monterrey	ii
Anexo IV Matrices de evidencia de Cd. Victoria	iii
Anexo V Matrices de evidencia de Monterrey	ix
Índice de Tablas	IV
Índice de Gráficas	VII
Índice de Figuras	VII

Índice de Tablas

	PÁG.
Tabla 1. Comparación de porcentajes de franquicias de los Estados de la Región Centro.	6
Tabla 2. Comparación de porcentajes de franquicias de los Estados de la Región Noreste.	11
Tabla 3. Comparación de porcentajes de las Regiones que poseen franquicias.	11
Tabla 4. Definiciones de la Calidad por diversos autores.	20
Tabla 5. Criterios y declaraciones del Modelo Servqual.	33
Tabla 6. Medidas potenciales de la Metodología EPI.	39
Tabla 7. Sugerencia para la interpretación de los índices o ratings: para el Rating de Anticipación (E x I) y Rating de Desempeño (P x I).	42
Tabla 8. Sugerencia para la interpretación de los índices o ratings de Satisfacción o Calidad.	43
Tabla 9. Definiciones de Franquicia por diversos autores.	45
Tabla 10. Claves Intrínsecas y Extrínsecas que asocia el consumidor a un producto.	64
Tabla 11. Descripción de Claves Extrínsecas asociadas al producto.	65
Tabla 12. Definición de Satisfacción por diversos autores.	68
Tabla 13. Reacciones de los clientes ante la Insatisfacción.	73
Tabla 14. Información de los meses disponibles de los clientes de Applebee's en Cd. Victoria, Tamaulipas de 2009.	90
Tabla 15. Ficha técnica del tipo de investigación.	93
Tabla 16. Ficha técnica del Método de Recopilación de datos.	96
Tabla 17. Rating de calidad Victoria-Monterrey: Metodología EPI.	102
Tabla 18. Rating de calidad Victoria-Monterrey: eliminando la variable 14.	104
Tabla 19. Ratings de calidad por variable de Cd.Victoria y su interpretación.	104
Tabla 20. Ratings de calidad por variable de Monterrey y su interpretación.	106
Tabla 21. Brechas (Percepciones menos Expectativas) del Servqual.	109
Tabla 22. Interpretación de Ratings de Calidad: Victoria-Monterrey.	111
Tabla 23. Prueba Mann-Whitney U General de las medias de los ratings de calidad individuales.	115
Tabla 24. Prueba Mann-Whitney U de Expectativas de las variables 1 a 7.	117
Tabla 25. Prueba Mann-Whitney U de Expectativas de las variables 8 a 14.	118
Tabla 26. Prueba Mann-Whitney U de Expectativas de las variables 15 a 21.	119

Tabla 27. Prueba Mann-Whitney U de Percepciones de las variables 1 a 7.	119
Tabla 28. Prueba Mann-Whitney U de Percepciones de las variables 8 a 14.	120
Tabla 29. Prueba Mann-Whitney U de Percepciones de las variables 15 a 21.	120
Tabla 30. Prueba Mann-Whitney U de Importancia de las variables 1 a 7.	121
Tabla 31. Prueba Mann-Whitney U de Importancia de las variables 8 a 14.	121
Tabla 32. Prueba Mann-Whitney U de Importancia de las variables 15 a 21.	122
Tabla 33. Medias por variable y por secciones o medidas potenciales de Victoria-Mty.	122
Tabla 34. Prueba de U de Mann-Whitney, similitudes y diferencias Victoria-Monterrey.	123
Tabla 35. Fortalezas y Debilidades de Applebee's Victoria.	126
Tabla 36. Fortalezas y Debilidades de Applebee's Monterrey.	127
Tabla 37. Correlación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman.	131
Tabla 38. Dimensiones del instrumento EPI, siguiendo el modelo Servqual.	133
Tabla 39. Fiabilidad para el total de ítems o variables de Victoria-Mty.	134
Tabla 40. Fiabilidad por variables Victoria.	135
Tabla 41. Fiabilidad por variables Monterrey.	136
Tabla 42. Fiabilidad para el total de ítems o variables eliminado la variable 14.	137
Tabla 43. Comparación del Alfa de Cronbach Victoria-Mty.	138
Tabla 44. Análisis factorial exploratorio de las Expectativas.	139
Tabla 45. Análisis factorial exploratorio de las Percepciones.	140
Tabla 46. Análisis factorial exploratorio de la Importancia.	140
Tabla 47. Varianzas explicadas de Victoria.	141
Tabla 48. Varianzas explicadas de Monterrey.	141
Tabla 49. Expectativas-Victoria Matriz de componentes rotados.	143
Tabla 50. Percepciones-Victoria Matriz de componentes rotados.	145
Tabla 51. Importancia-Victoria Matriz de componentes rotados.	146
Tabla 52. Expectativas-Monterrey Matriz de componentes rotados.	147
Tabla 53. Percepciones-Monterrey Matriz de componentes rotados.	148
Tabla 54. Importancia-Monterrey Matriz de componentes rotados.	149
Tabla 55. Fiabilidad de los factores de Expectativas-Victoria.	151
Tabla 56. Fiabilidad de los factores de Percepciones-Victoria.	151
Tabla 57. Fiabilidad de los factores de Importancia-Victoria.	152

Tabla 58. Fiabilidad de los factores de Expectativas-Monterrey.	152
Tabla 59. Fiabilidad de los factores de Percepciones-Monterrey.	153
Tabla 60. Fiabilidad de los factores de Importancia-Monterrey.	153

Índice de Gráficas

	PÁG.
Gráfica 1. Clientes de Applebee's en Cd. Victoria, Tamaulipas de 2009.	91
Gráfica 2. Ratings de calidad de Victoria y Monterrey.	114

Índice de Figuras

Figura 1. Encuestas de Servicio.	14
Figura 2. Marco Conceptual.	19