



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA WILCAM,  
DISTRITO BREÑA, 2017**

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

**AUTORA**

CASAS CÁRDENAS, SANDY VANESSA

**ASESOR**

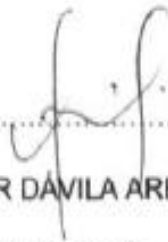
DR. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2017**



DR. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA

PRESIDENTE



DR. SEVERINO ANTONIO DÍAZ SAUCEDO

SECRETARIO



DR. NARCISO FERNÁNDEZ SAUCEDO

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico el desarrollo de mi tesis primeramente a Dios por forjar mi camino, a mis padres Nely Cárdenas y Víctor Casas quienes fueron un gran apoyo emocional, y el apoyo durante el tiempo en que redactaba esta tesis. A mis hermanos, mi enamorado quienes nunca dejaron de creer en mi capacidad, a ellos que continuaron depositando su confianza en mí.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis profesores en general que a lo largo de mi carrera me enseñaron, a mi asesor Dr. Díaz quien me enseñó cada día, y la Universidad por haberme permitido formarme en ella y por la dedicación y compromiso que me ha brindado.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Sandy Vanessa Casas Cárdenas con DNI N°75744222, 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 Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda 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 correspondan 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, Diciembre del 2017



---

CASAS CÁRDENAS, Sandy Vanessa

## PRESENTACIÓN

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 su relación con la Satisfacción del cliente en la empresa Wilcam, Distrito de Breña, 2017**” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura de Administración.

.....  
**Sandy Vanessa CASAS CÁRDENAS**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	3
1.2. Trabajos previos	4
1.2.1. En el contexto internacional	5
1.2.2. En el contexto nacional	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	9
1.5. Justificación del estudio	10
1.5.1. Justificación social	10
1.5.2. Justificación teórica	10
1.5.3. Justificación práctica	10
1.5.4. Justificación metodológica	10
1.6. Hipótesis	11
1.6.1. Hipótesis general	11
1.6.2. Hipótesis específicas	11
1.7. Objetivos	11
1.7.1. Objetivo general	11
1.7.2. Objetivos específicos	11
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>12</b>
2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación	13
2.1.1. Método de Investigación	13
2.1.2. Tipo de Investigación	13
2.1.3. Diseño de Investigación	13
2.1.4. Nivel de Investigación	13
2.2. Variables, operacionalización	14
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5. Métodos de análisis de datos	22
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>23</b>
3.1. Resultados Descriptivos V1	24
3.1.1. Resultados Descriptivos V2	27
3.2. Prueba de Hipótesis	30

3.3	Prueba de Hipótesis de Trabajo	31
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	36
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	40
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	42
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	44
<b>ANEXOS</b>		48
1.	Instrumentos	49
2.	Validación de los instrumentos	51
3	Matriz de consistencia	56
4.	Documentos del Turnitin	61



## **RESUMEN**

La tesis titulada "Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del cliente en la Empresa Wilcam, Distrito Breña, 2017" tuvo como Objetivo General Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Wilcam, Distrito Breña, Lima 2017, tuvo una población de 50 clientes y con una muestra de 30 clientes por ser un muestreo disponible. Los datos fueron recolectados a través de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario conformado por 25 preguntas. Recolectados los datos se procesaron mediante el programa SPSS V. 24.

Tuvo como resultado, la relación significativa entre las dos variables, esto indicó una correlación positiva considerable y se concluyó con el cumplimiento del objetivo general planteado en la investigación satisfactoriamente

**Palabras Clave:** Calidad de Servicio, relación y clientes.

## **SUMMARY**

The thesis entitled "Quality of Service and its relationship with Customer Satisfaction in the Company Wilcam, Breña District, 2017" had as its General Objective To determine the relationship of the quality of service and customer satisfaction of the Wilcam company, Distrito Breña, Lima 2017, had a population of 50 clients and with a sample of 30 clients for being an available sample. The data was collected through the survey technique using as a tool the questionnaire consisting of 25 questions. Collected data was processed through the SPSS program V. 24. As a result, the significant relationship between the two variables, this indicated a considerable positive correlation and concluded the fulfillment of the general objective raised in the research satisfactorily

**Keywords:** Quality of Service, relationship and customers