



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CALIDAD DEL SERVICIO Y COMPORTAMIENTO DEL
CONSUMIDOR DE LA NOTARIA MUÑOZ DE MORALES 2014**

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

AUTOR:

EDWARD DAVILA ANCHIVILCA

ASESOR:

ING. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

LÍNEA DE INVESTIGACION:

GESTION DEL TALENTO HUMANO

TARAPOTO – PERU

2014

JURADOS

Ing. Fernando Ruiz Saavedra

Lic. Roger Burgos Bardales

Lic. Karla Martell Alfaro

DEDICATORIA

A Dios por mostrarnos día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo se hace posible.

Con todo mi cariño y mi amor para mis padres que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi profundo agradecimiento a todos los colaboradores del Oficio Notarial Muñoz Domínguez, quienes no sólo me apoyaron durante el proceso de elaboración de esta investigación; sino que, sobre todo, me inspiraron con su espíritu de lucha, perseverancia, trabajo en equipo y alegría. Del mismo modo, expreso mi gratitud a todas aquellas personas y profesionales que gentilmente me brindaron su punto de vista y nutrieron esta tesis.

De igual manera, expreso mi agradecimiento a todas aquellas personas que me apoyaron durante este camino, tanto amigos como docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, cuyos consejos, aportes y ánimo han tenido un gran impacto en la culminación de este documento.

Por último, agradezco a la Universidad Cesar Vallejo – Filial Tarapoto, por su aporte a mi desarrollo personal y profesional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Edward Dávila Anchivilca con DNI N° 43596188, 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.

Tarapoto, 12 de Diciembre del 2014



Edward Dávila Anchivilca

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado Calificador:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos, y demás normas establecidas para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo – filial Tarapoto, someto a vuestro elevado criterio La Tesis titulada:

“LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA NOTARIA MUÑOZ DEL DISTRITO DE MORALES EN EL PERIODO 2014”.

Espero que el estudio sirva como un antecedente y guía para los investigadores interesados en el tema relacionado a la calidad del servicio y su incidencia en el consumidor de servicios notariales de la Notaria Muñoz Domínguez.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación y la convicción de que se le otorgara el valor justo y mostrado apertura a sus observaciones, les agradezco por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la presente investigación.

INDICE

I.- INTRODUCCION.....	10
1.1 PROBLEMA	39
1.2 HIPOTESIS.....	39
1.3 OBJETIVOS	40
II. MARCO METODOLOGICO	41
2.1 VARIABLES	41
2.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	41
2.3 METODOLOGIA.....	43
2.4 TIPOS DE ESTUDIO	43
2.5 DISEÑO	43
2.6 POBLACION MUESTREO Y MUESTRA	43
2.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	45
2.8 METODOS DE ANALISIS DE DATOS	45
2.9 ASPECTOS ETICOS	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN.....	65
V. CONCLUSIÓN.....	70
VI. RECOMENDACIONES.....	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXO 1: ENCUESTA	76

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general “Analizar la calidad de servicio y establecer su influencia en el comportamiento del consumidor de la Notaria Muñoz del Distrito de Morales en el periodo 2014”.

Para el logro de este objetivo se planteó una investigación de tipo descriptiva, ya que recogeremos datos de nuestras variables (calidad del servicio y comportamiento del consumidor), tal como se da en su ambiente físico (Notaria Muñoz).

Para tal efecto se tomó una muestra conformada por 63 clientes de la Notaria Muñoz, a los cuales se les aplicará una encuesta a cada uno para determinar su comportamiento y la calidad de servicio que brinda la notaria. Para de esta manera validar que la calidad del servicio es el adecuado e influye de manera directa en el comportamiento del consumidor.

En el capítulo I, encontramos 10 antecedentes a nuestra investigación sobre la calidad del servicio y comportamiento del consumidor en las que los investigadores llegaron a conclusiones sobre estas dos variables en diferentes rubros empresariales, tanto de la ciudad de Tarapoto como a nivel nacional. A la vez tenemos el marco teórico de nuestra variable calidad del servicio con su autor principal a Parasuraman, Zeithami y Berry con el método SERVQUAL y al comportamiento del consumidor estudiado por Sole Moro M. L., Con los diferentes factores que afectan las disposiciones de compra del consumidor. También está la realidad problemática a estudiar de la Notaria Muñoz, con su respectiva hipótesis, con sus objetivos.

En el capítulo II, sobre el marco metodológico tenemos la operacionalización de nuestras variables, la metodología, el tipo de estudio descriptivo ya que solo observaremos a nuestras variables sin ningún tipo de manipulación por parte del investigador, en la técnica a utilizar será la encuesta a través de un cuestionario a nuestros consumidores.

En el capítulo III, obtuvimos nuestros resultados de nuestras encuestas divididas por cada variable denty, posteriormente por cada dimensión. Luego de estas se encuentra un cuadro consolidado por cada variable para luego establecer la correlación entre estas.

Posteriormente en los capítulos IV, V y VI tenemos la discusión de resultados tomando en cuenta el marco teórico y nuestros antecedentes, luego las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

ABSTRACT

This research has the general objective "Analyzing the quality of service and establish their influence on consumer behavior of Notary District Muñoz Morales in the period 2014".

To achieve this objective descriptive research was raised as collect data from our variables (quality of service and consumer behavior) as given in their physical environment (Notary Muñoz)

To this end one consisting of 63 Notary customers Muñoz shows, which are applied to each survey to determine their behavior and quality of service provided by the notary was taken. For thus validating the quality of service is right and has a direct influence on consumer behavior.

In chapter I found 10 records for our research on service quality and consumer behavior in which the researchers came to conclusions on these two variables in different business areas of both the city of Tarapoto and nationally. While we have the framework of our variable service quality with its main author Parasuraman, and Berry Zeithami the SERVQUAL method and consumer behavior studied by Sole Moro ML, With the different factors affecting consumer purchasing arrangements . There is also the problem to study the Notary Muñoz, with their respective hypotheses, with their goals a reality.

In Chapter II of the methodological framework we operationalize our variables, methodology, type of descriptive study since only observe our variables without any manipulation by the researcher, the technique used is the survey through a questionnaire to our consumers.

In Chapter III we obtained our results of our divided per Denty subsequently for each dimension varying surveys. After these are consolidated for each variable in order to establish the correlation between these box.

Later in Chapters IV, V and VI have the discussion of results taking into account the theoretical framework and our history, then the conclusions and recommendations respectively.