



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CARDELUXE S.A.C, DISTRITO SAN
MIGUEL, AÑO 2017”**

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

AUTORA

ÑAÑEZ SALINAS, SARITA CONSUELO

ASESOR

Dr. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

Año 2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **ÑAÑEZ SALINAS SARITA CONSUELO**, cuyo título es: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA CARDELUXE S.A.C, DISTRITO SAN MIGUEL, AÑO 2017"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **18 (dieciocho)**.

Los Ólivos, 05 de Julio del 2017



.....
Dr. LEON ESPINOZA LESSNER AUGUSTO
 PRESIDENTE



.....
Dr. DÍAZ SAUCEDO SEVERINO ANTONIO
 SECRETARIO



.....
Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	--------------------------------

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación ante todo a mi Dios, por bendecirme e iluminarme cada día, a mi abuelita Irma por siempre motivarme a seguir adelante y no dejarme caer ante las adversidades.

A mi Mamá, Ingrid Salinas, mi Papá, Gregorio Ñañez y mi hermana Milagros, por el gran amor y apoyo incondicional que me brindaron para formarme y desarrollarme como profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios todopoderoso, por bendecir e iluminar mi vida, con retos que me hacen fuerte y metas que logro cumplir por su orientación.

A mi familia, por su constante apoyo y esfuerzo para poder permitirme crecer como profesional.

Al Dr. Díaz Saucedo por la asesoría brindada para el desarrollo de mi investigación.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Sarita Consuelo Ñañez Salinas con DNI N° 75658424, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes considerada 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 autentica.

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 Cesar Vallejo.

Lima, 5 de Julio del 2017



Sarita Consuelo Ñañez Salinas

DNI: 75658424

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Es cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de la empresa Cardeluxe S.A.C, disfruto San Miguel, año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Sarita Consuelo Ñañez Salinas

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.2.1. Antecedentes Nacionales	2
1.2.2. Antecedentes Internacionales	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	10
1.4.1. Problema General	10
1.4.2. Problemas Específicos	10
1.5. Justificación del estudio	10
1.5.1. Social	10
1.5.2. Económico	10
1.5.3. Teórica	11
1.5.4. Practica	11
1.6. Hipótesis	11
1.6.1. Hipótesis General	11
1.6.2. Hipótesis Específicos	11
1.7. Objetivos	12
1.7.1. Objetivo General	12
1.7.2. Objetivos Específicos	12
II. MÉTODO	14
2.1. Diseño de investigación	14

2.1.1. Nivel de Investigación	14
2.1.2. Tipo de Investigación	14
2.1.3. Diseño Metodológico	15
2.1.4. Método	15
2.2. Variables, operacionalización	15
2.2.1. Variables	16
2.2.2. Operacionalización	19
2.3. Población y Muestra	20
2.3.1. Población	20
2.3.2. Muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.4.1. Validación de Instrumentos	21
2.4.2. Confiabilidad de Instrumentos	22
2.5. Métodos de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Análisis descriptivo	24
3.2. Prueba de Hipótesis	28
3.2.1. Hipótesis General	28
3.2.2. Hipótesis Específica 1	33
3.2.3. Hipótesis Específica 2	37
3.2.4. Hipótesis Específica 3	41
3.2.5. Análisis de Regresión Múltiple	46
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	56

RESUMEN

La presente investigación que tiene como título "Calidad de servicio y su influencia en la Satisfacción del cliente de la empresa Cardeluxe S.A.C, distrito San Miguel, año 2017" cuyo objeto de estudio fue determinar la influencia de la Calidad de servicio en la Satisfacción del cliente, se realizó utilizando una muestra de 51 clientes. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta teniendo como instrumento al cuestionario que estuvo conformado por 20 preguntas en la escala de tipo Likert, para validar el instrumento se realizó el Juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach; al culminar la recolección de datos se procesaron y analizaron en el programa estadístico SPSS 21, el cual dio como conclusión que la Calidad de servicio influye significativamente en la Satisfacción del cliente de la empresa Cardeluxe S.A.C, distrito San Miguel, año 2017.

Palabras clave: Satisfacción, cliente, calidad, servicio.

ABSTRACT

This research which has as its title "quality of service and its influence on customer satisfaction of the company Cardeluxe S.A.C, San Miguel District, year 2017" whose object of study was to determine the influence of the quality of service on customer satisfaction, he was carried out using a sample of 51 customers. Data collection was carried out using the technique of the survey with the instrument to the questionnaire that was comprised of 20 questions on a Likert-type scale, expert opinion was conducted to validate the instrument and the reliability of the calculated Cronbach's alpha coefficient, at the end of the collection of data is processed and analyzed in the statistical program SPSS, which resulted in conclusion that the quality of service significantly influences the customer's satisfaction of the company Car Deluxe S.A.C, San Miguel District, year 2017.

Key words: satisfaction, customer, quality, service.