



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Importación de los productos de decoración de interiores y Calidad de
servicio de las tiendas del jirón José leal-Lince-Perú.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Cecilia Díaz Díaz

ASESOR:

Dr. Sabino Muñoz Ledesma

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comercio Internacional

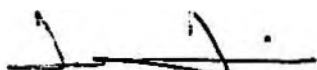
LIMA-PERU

2017

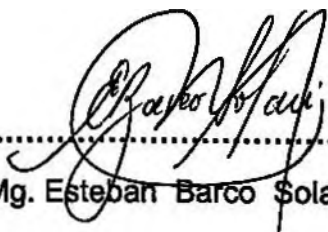
PAGINA DEL JURADO



.....
Dr, Sabino Muñoz Ledesma
PRESIDENTE



.....
Mg. Fernando Marquez Caro
SECRETARIO



.....
Mg. Esteban Barco Solari
VOCAL

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a la fe y perseverancia, que son valores esenciales en el camino para alcanzar un objetivo trazado; asimismo a mis padres Cristina y Teodoro, por sus consejos y por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, asimismo a mis hermanos Evelin y Daniel, por su apoyo incondicional en la realización de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme llegar a culminar mi carrera profesional.

Agradezco profundamente a mi asesor y guía Sabino Muñoz Ledesma, por su paciencia y porque me enseñó que la investigación es fundamental, para el desarrollo de la sociedad. También agradezco a toda mi familia por brindarme su confianza y por apoyarme en todo momento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo DIAZ DIAZ CECILIA con DNI N° 42285365, 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 Negocios Internacionales, 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, 19 de Julio del 2017



Cecilia Diaz Diaz

PRESENTACIÓN

Señor miembro del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "IMPORTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS PRODUCTOS DE DECORACIÓN DE INTERIORES DE LAS TIENDAS DEL JIRÓN JOSÉ LEAL-LINCE-PERÚ.", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

DÍAZ DÍAZ CECILIA

INDICE

PÀGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÒN.....	VI
INDICE.....	VII
RESÙMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCIÒN	1
1.1. Realidad problemàtica.....	1
1.2. Trabajos previos	2
1.2.1. Tesis Internacional.....	2
1.2.2. Tesis nacional	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.3.1. Importaciòn	4
1.3.2. Calidad de servicio.....	6
1.4. Formulaciòn del problema	8
1.4.1. Problema principal.....	8
1.4.2. Problemas especìficos:	9
1.5. Justificaciòn del problema:.....	9
1.6. Hipòtesis.....	10
1.6.1. Hipòtesis principal	10
1.6.2. Hipòtesis especìficas:.....	10
1.7. Objetivos.....	11
1.7.1 Objetivo principal	11

1.7.2. Objetivos específicos:	11
ii. MÉTODO	11
2.1 Diseño de Investigación	11
2.2. Variables operacionalización.....	13
2.3. Población y muestra	14
2.3.1. Población	14
2.3.2. Muestra	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	14
2.4.1. Técnica	14
2.4.2. Instrumento.....	15
2.4.3. Validez	15
2.4.4. Confiabilidad.-	16
2.6. Aspectos Éticos	17
iii. RESULTADOS.....	17
3.1. DESCRIPCIÓN DE DATOS.....	18
3.1.1. Variable 1 – Importación.	18
3.1.2. Variable 2: Calidad de servicio.....	24
3.1.2.1. Dimensión 1: Elementos tangibles	25
3.1.3. Normalización.....	32
3.1.4. Contraste de hipótesis.....	34
iv. DISCUSIÓN	42
v. CONCLUSIONES	44
vi. RECOMENDACIONES	45
vii REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	46
viii ANEXOS.....	50

RESUMEN

La hipótesis principal de esta investigación fue sí, existe relación entre la importación y la calidad de servicio de productos de decoración de interiores de las tiendas del jr. José leal - distrito de lince –Lima- Perú 2017. El tipo de investigación fue aplicada donde el nivel de investigación fue correlacional de un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. Se utilizó como población de 30 empresas dedicadas a la importación y comercialización de materiales de decoración de interiores del jirón José Leal 307 del distrito de Lince- Lima- Perú y teniendo como muestra a las 30 empresas importadoras del jirón José Leal en el distrito de Lince-Lima . Se concluye que, la variable "Importación" y la variable "Calidad de servicio", no existe relación perfecta entre la importación y la Calidad de servicio de las tiendas de decoración de interiores del jirón José leal- Lince-Lima 2017, porque el coeficiente fue mayor que el valor técnico.

Palabra clave: Importación, calidad de servicio, decoración, Interiores.

ABSTRACT

The main hypothesis of this research was if , there is a relationship between the Importing and Service quality of deco ring stores from jiròn Josè Leal-Lince –Lima-Perù 2017. The type of investigation was applied where the level of investigation was correlational of a design of not experimental investigation of transverse type. It was used as a population of 30 importing companies and taking as a sample of 30 Importing companies Lima. It is concluded that the variable "Importing" and the variable "Service quality", there is no perfect relationship between the Importing and Service quality from jiròn Josè Leal- Lince - Peru, because the coefficient was higher than technical merit.

Keyword: Importing, quality services, decor, interior