



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA VICTOR-GSM, EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

FABIAN ARIZAGA, JAIRO ALDEIR

**ASESOR:**

DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING

**LIMA - PERÚ**

**2016 - II**

# PÁGINA DEL JURADO

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mis padres Cesar Fabian Bancayan y Olga Arizaga Pimentel; y a mi hermana Karen Fabian Arizaga por todo el apoyo que me han brindado en este proceso.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia porque en cada paso que doy está presente, pero por sobre todo a Dios ya que me ha permitido llegar hasta aquí para realizar muchas cosas y enorgullecer a las personas que me rodean. A mi asesor él Dr. Antonio Díaz Saucedo por su apoyo en el Desarrollo de la Tesis y también agradecer a mi Universidad por abrirme las puertas y darme la oportunidad de forjarme profesionalmente.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Jairo Aldeir Fabian Arizaga con DNI N° 70039629, 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 de Empresas, 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, 29 de noviembre del 2016

---

**Jairo Aldeir Fabian Arizaga**

## **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 del servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de clientes de la empresa Victor-Gsm en el distrito de Miraflores, Lima, Año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Jairo Aldeir Fabian Arizaga

## Índice

### **PÁGINAS PRELIMINARES**

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| Página del jurado           | i    |
| Dedicatoria                 | ii   |
| Agradecimiento              | iii  |
| Declaración de autenticidad | iv   |
| Presentación                | v    |
| Índice                      | vi   |
| <b>RESUMEN</b>              | viii |
| <b>ABSTRACT</b>             | viii |

### **I. INTRODUCCIÓN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.1 Realidad Problemática        | 3  |
| 1.2 Trabajos previos             | 4  |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 8  |
| 1.4 Formulación del problema     | 16 |
| 1.5 Justificación del estudio    | 16 |
| 1.6 Hipótesis                    | 17 |
| 1.7 Objetivos.                   | 18 |

### **II. MÉTODO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Método, tipo, diseño y nivel de la investigación                         | 20 |
| 2.2 Variables, Operacionalización  | 20 |
| 2.3 Población y muestra  | 22 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 23 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos   | 25 |
| 2.6 Aspectos éticos  | 25 |

|   |    |
|---|----|
| <b>III. RESULTADOS</b>                          | 26 |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>                            | 45 |
| <b>V. CONCLUSIÓN</b>                            | 48 |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                      | 50 |
| <b>VII. REFERENCIAS</b>                         | 52 |
| <br>  |    |
| <b>ANEXOS</b>                                   |    |
| ✓ Matriz de consistencia                        | 57 |
| ✓ Instrumento                                   | 59 |
| ✓ Validación del instrumento                    | 65 |
| ✓ Acta de aprobación de originalidad – Turnitin | 66 |



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado; "Calidad del servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de clientes de la empresa Victor-Gsm en el distrito de Miraflores, Lima, Año 2016". Tiene como objetivo general determinar la influencia entre calidad de servicio con el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Victor-Gsm en el distrito de Miraflores, Lima, Año 2016. La muestra de la investigación está conformada por 90 clientes. Desde el punto de vista metodológico, el tipo de investigación es aplicada, de nivel explicativo, el diseño es no experimental, y de corte transversal. Para analizar los datos se ha utilizado el método estadístico mediante la recopilación de datos, organizarlos datos a través de cuadros y por último se analizaron e interpretaron de manera individual los gráficos estadísticos obtenidos. Teniendo como conclusión que la Calidad de servicio tiene una influencia significativa en el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Victor-Gsm en el distrito de Miraflores, Lima, Año 2016.

**Palabras clave: Calidad de servicio, Nivel de satisfacción de los clientes.**

## ABSTRACT

The present research work entitled; "Quality of service and its influence on the level of customer satisfaction of the Victor-Gsm company in the district of Miraflores, Lima, Year 2016". Has like general objective determine the influence of quality of service with the level of customer satisfaction of Victor-Gsm in the district of Miraflores, Lima, in 2016. The research sample is made up of 90 clients. From the methodological point of view, the type of research is applied, of explanatory level, the design is non-experimental, and cross-sectional. To analyze the data, the statistical method was used by data collection, data were organized through tables and finally the statistical graphs were analyzed and interpreted individually. Based on the conclusion that Quality of service has a significant influence on the level of satisfaction of Victor-Gsm customers in the district of Miraflores, Lima, Year 2016.

**Key words: Quality of service, Level of customer satisfaction.**

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**