



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y el comportamiento del consumidor de productos textiles, en la empresa Big Head. Distrito de Santiago de Surco, 2017”

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

AUTORA:

CCORIMANYA MARTÍNEZ, ROXANA

ASESOR:

MG. BALDÁRRAGO BALDÁRRAGO, JORGE LUIS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA - PERÚ

Año 2017

PÁGINA DEL JURADO

Presidente

Dr. Dávila Arenaza, Víctor

Secretario

Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Vocal

Mg. Baldárrago Baldárrago, Jorge Luis

DEDICATORIA

Esta tesis, les dedico principalmente a mis padres que siempre me apoyaron y siempre estuvieron para mí. En momentos más difíciles de mi vida asimismo a los maestros que me enseñaron y amigos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme este sueño y a mis padres porque siempre confiaron en mí. Por los consejos que siempre recibí por parte de ellos, me ayudaron a lograr este maravilloso sueño en mi vida. Gracias por todo.

DECLARACIÓN DE AUTENTECIDAD

Yo, Roxana Ccorimanya Martínez con DNI 47745695, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 del documento como de información a portada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima ,14 de diciembre del 2017

Roxana Ccorimanya Martínez

47745695

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 el comportamiento del consumidor de Productos textiles, de la empresa Big Head. Distrito de Santiago de Surco, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de administración.

INDICE	
RESUMEN	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1 Nacionales	13
1.2.2 Internacionales	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
Nivel de satisfacción de las necesidades humanas	17
1.3.2 variable 1: calidad de servicio	18
1.3.2.1 Características del servicio	19
1.3.2.3 Características del producto	22
Las características del producto son importantes para los clientes. Genera confianza, seguridad, le motiva a comprar un producto y lealtad de los clientes. El autor afirma que:	22
1.3.3 Variable 2: Comportamiento del consumidor	23
1.3.3.1 Conducta del consumidor	24
Para definir este concepto el siguiente autor señala que:	24
1.4.1 Problema general	29
1.4.2 Problemas específicos	29
Aporte teórico	30
1.6 Hipótesis	31
1.6.1 Hipótesis general	31
1.6.2 Hipótesis específicas	31
1.7.1 Objetivo general	31
1.7.2 Objetivos específicos	31
II. MÉTODO	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de la investigación	34
2.1.1. Tipo de investigación de acuerdo al fin	34
2.1.2. Nivel de investigación	35
2.3 población y muestra:	38
2.3.1 Población	38
2.3.2 Muestra	38

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.4.1 técnica	38
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	38
2.4.3 Validez	39
2.4.3 Confiabilidad.....	39
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	40
III. RESULTADO	42
IV. DISCUSIONES	59
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	65
REFERENCIAS	66
VIII. ANEXOS	69
ANEXOS:	70

RESUMEN

En este trabajo de investigación titulada “Calidad de servicio y el comportamiento del consumidor de productos textiles, en la empresa Big Head. Distrito de Santiago de Surco, 2017”. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio con el comportamiento del consumidor de productos textiles, en la empresa Big Head. Esta investigación se desarrolló con una muestra de 60 clientes de cartera fija. La metodología fue utilizada con una investigación aplicada con diseño no experimental y de corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. El instrumento que se utilizó es el cuestionario y se aplicó la técnica de la encuesta. Se utilizó el método de análisis de datos (SPSS v23). Se obtuvo como resultado que la calidad de servicio y el comportamiento del consumidor tienen una correlación positiva media de 0,683. Se concluye que la calidad de servicio si se relaciona de manera positiva con el comportamiento del consumidor de productos textiles, en la empresa Big Head. Distrito de Santiago de Surco, 2017.

Palabras clave. Calidad de servicio y comportamiento del consumidor.

ABSTRACT

In this work of titled investigation “quality of service and the behavior of the consumer of textile products, in the company Big Head. District of Santiago of rut, 2017”. The target was to determine the relation between the service quality with the behavior of the consumer of textile products, in the company Big Head. This investigation developed with a sample of 60 clients for it the whole population was analyzed. The methodology was used by an applied research with not experimental design and of cross section, level correlacional. The instrument that was used is the questionnaire and the skill of the encuesta.se was applied it used the method of data analysis (SPSS v23). It was obtained like turned out the quality of service and the behavior of the consumer has an average positive interrelation of 0,683. One concludes that the service quality if it is related in a positive way to the behavior of the consumer of textile products, in the company Big Head. District of Santiago de Surco, 2017.

Key word. Service quality and customer behavior.