



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MARKETING Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**“CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA
EXPRESIÓN Y ARTE FOTOFRÁFICO EN EL DISTRITO DE
MIRAFLORES, 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN MARKETING.**

AUTORA

FLOR MARIBEL VILAS ACUÑA

ASESOR

Dr. JOHN MORILLO FLORES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PSICOLOGÍA DEL CONSUMIDOR

LIMA - PERÚ

2014

JURADO

PRESIDENTE: DR. Guillermo Principe Castillo

SECRETARIO: Mg. Anibal Zavaleta Dávila

VOCAL: Mg. Héctor Torres Oporto

DEDICATORIA

Dedico todas las páginas integras de la presente tesis en primera instancia a Dios supremo, a mi madre, una mujer espectacular, mi hermana, Isaac, mi niño adorable, ya que sin ellos no sería nada, no tendría sentido y carecería de valor mi existencia. En segunda instancia a mí, porque sin este esfuerzo día a día, tantos pesares, caídas, un sinfín de obstáculos presentados, adversidades, enfermedad, desasosiego, lágrimas, jamás me he quebrantado y he sabido llevar la cabeza bien en alto, siguiendo con este reto, por eso y por millones de motivos más que no me bastarían en enumerar dedico a mi persona y por el inmenso orgullo que enaltece mi alma y mi corazón de haber llegado a la meta.

AGRADECIMIENTO

Infinitamente agradecida con Dios, mi familia, Rosa, mis profesores, compañeros de la carrera y todas las personas que de alguna manera u otra formaron parte de este gran reto en mi vida profesional, eternamente agradecida con ellos hasta más allá de mi vida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Flor Maribel Vilas Acuña** con DNI N° 40464908, 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 **Marketing y Dirección 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 y 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, Diciembre del 2014

Flor Maribel Vilas Acuña

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada Calidad de servicio en la empresa “Expresión y Arte Fotográfico” en el distrito de Miraflores 2014, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas.

La presente tesis como finalidad, medir la “Calidad de servicio en la empresa de fotografía Expresión y Arte Fotográfico en el distrito de Miraflores, 2014”.

El documento consta de VII partes:

- I. Introducción
- II. Marco Metodológico
- III. Resultados
- IV. Discusión
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones
- VII. Referencias bibliográficas

Flor Maribel Vilas Acuña

Índice

| | Págs. |
|--|-------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Problema | 28 |
| 1.2 Objetivo | 30 |
| | |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1. Variable | 33 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 33 |
| 2.3. Metodología | 34 |
| 2.4. Tipos de estudio | 34 |
| 2.5. Diseño | 34 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 34 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 35 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 35 |
| | |
| III. RESULTADOS | |
| IV. DISCUSIÓN | 45 |
| V. CONCLUSIONES | 50 |
| VI. RECOMENDACIONES | 52 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 55 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Variable calidad de servicio | 33 |
| Tabla 2: Resultados del indicador anuncios publicitarios | 37 |
| Tabla 3: Resultados del indicador ambiente | 38 |
| Tabla 4: Resultados del indicador recepción | 39 |
| Tabla 5: Resultados del indicador calidad de la imagen del producto | 40 |
| Tabla 6: Resultados del indicador presentación de los productos | 41 |
| Tabla 7: Resultados del indicador comunicación del colaborador | 42 |
| Tabla 8: Resultados del indicador actitud del colaborador | 43 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Descripción del indicador anuncios publicitarios | 37 |
| Figura 2: Descripción del indicador ambiente de la empresa | 38 |
| Figura 3: Descripción del indicador recepción | 39 |
| Figura 4: Descripción del indicador calidad de la imagen | 40 |
| Figura 5: Descripción del indicador presentación del producto | 41 |
| Figura 6: Descripción del indicador comunicación | 42 |
| Figura 7: Descripción del indicador trato del colaborador | 43 |

ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1: Matriz de | 58 |
| Anexo 2: Instrumento de medición | 60 |
| Anexo 3: Certificado de validez | 61 |
| Anexo 4: Lista de precios de la empresa | 64 |
| Anexo 5: Fotos | 65 |
| Anexo 8: Tarjeta de presentación | 68 |
| Anexo 9: Imagen del CD de la empresa | 69 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado calidad de servicio al cliente en la empresa "Expresión y Arte Fotográfico" en el distrito de Miraflores, 2014, tuvo como problema general ¿cuál es la calidad de servicio al cliente en la empresa "Expresión y Arte Fotográfico" del distrito de Miraflores 2014?, su objetivo general fue determinar la calidad de servicio al cliente en la empresa "Expresión y Arte Fotográfico" en el distrito de Miraflores 2014. La metodología de la investigación fue descriptiva.

El diseño fue no experimental. La muestra estuvo conformada por 80 asiduos clientes del estudio fotográfico "Expresión y Arte Fotográfico" del distrito de Miraflores, a los cuales se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario cerrado tipo escala de Likert. Los datos obtenidos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS versión 21 en español.

En la investigación, se ha encontrado que el servicio al cliente en la empresa "Expresión y Arte Fotográfico" del distrito de Miraflores, 2014 es de regular calidad (según los encuestados).

Palabras claves: Calidad, imagen, servicio, anuncios publicitarios, producto y actitud.

ABSTRACT

The present research had as general problem: What is the quality of customer service in the business "Expresion y Arte Fotografico" from the district of Miraflores 2014? Its overall objective was: to determine the quality of customer service in the business "Expresion y Arte Fotografico" in the district of Miraflores 2014. The research methodology was descriptive. The design was not experimental.

The sample consisted of 80 regular customers of the photo studio "Expresion y Arte Fotografico" of Miraflores, where the applied survey technique was the Likert scale questionnaire. The Data obtained was analyzed using SPSS version 19 in Spanish.

In the investigation, it was found that the customer service at the company, "Expresion y Arte Fotografico" of Miraflores 2014 is just average quality (according to the of respondents).

Key words: Quality, service, image, advertising, product, actitud.