



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE MARKETING Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA
EMPRESA RIPLEY S.A. COMAS- 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

WALKER ALEXI ARÉVALO DÍAZ

ASESOR:

DRA. GRISI BERNARDO SANTIAGO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
MARKETING ESTRATÉGICO**

LIMA - PERÚ

2015

JURADO

Mgtr. Brenda E. Gutiérrez Orellana

Mgtr. Hugo M. Mejía Medina

PRESIDENTE

SECRETARIO

Dra. Grisi, Bernardo Santiago

VOCAL

Dedicatoria

Esta tesis lo dedico principalmente a la Dra. Bernardo por el asesoramiento y su valiosa colaboración durante todo el tiempo de su realización y a Dios por permitirme vivir esta etapa de mi vida académica.

Autor

Agradecimiento

Agradezco a Dios, mi padre por el estímulo constante y porque en el centro la motivación para mi crecimiento personal y profesional. A mis compañeros con quienes compartimos opiniones, sugerencias y el optimismo para no rendirnos y llegar hasta el final.

Autor

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Walker Alexi Arévalo Díaz, con DNI 40412161 , a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela Académica Profesional 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 presentan 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 Febrero 2015.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando con el cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela Académica de Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad "César Vallejo", para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado La Calidad de Servicio en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A. Comas – 2014.

La presente tesis contiene los siguientes capítulos:

Capítulo II - Marco Metodológico, se detalla el marco metodológico, donde se describe la Operacionalización de la variable, así como la metodología científica que se utilizó para el desarrollo del instrumento cuestionario a través de la técnica de la encuesta en una población de 30 personas.

Capítulo III - Resultados, se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas de donde se obtuvo el grado de confiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach que es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.

Capítulo IV – Discusión, se realiza el análisis comparativo entre los antecedentes nacionales e internacionales y los resultados obtenidos en la presente tesis.

Capítulo V – Conclusiones, se detallan las conclusiones a las que se llegó después del desarrollo del instrumento.

Capítulo VI Recomendaciones

Capítulo VII Referencias Bibliográficas

Anexos