



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

**NIVELES DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA**  
**EDITORIAL NORMA EN EL DISTRITO DE SURCO - LIMA, 2014**

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

**AUTORA:**

**ERIKA ANGELINE MIA SANTIAGO CABALLERO**

**ASESOR**

**Dr. JOHN MORILLO FLORES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ESTRATEGIA DE MARKETING PARA PROMOCIÓN**

**LIMA - PERÚ**

**2014**

## **Jurado**

Presidente: Dra. Miriam Napaico Arteaga

Secretario: Dr. Jorge Luis Flores Bravo

Vocal: Dr. John Morillo Flores

### **Dedicatoria**

En primer lugar a Dios por que sin Él no hubiese podido llegar hasta aquí, por su amor infinito que se hace presente cada día con todo y cada una de las cosas que suceden en mi vida.

A mi madre, porque todo lo que soy se lo debo a ella, por su apoyo y amor.

A alguien muy especial por estar conmigo en todo momento.

## **Agradecimiento**

Cuando uno se propone alcanzar una meta como culminar una carrera profesional, muchas son las personas que intervienen con la enseñanza, información, experiencia, apoyo y consejo.

A todas ellas quiero brindarles mi más reconocido agradecimiento.

A los asesores que con todos sus conocimientos, orientación y dedicación tan valiosa e importante, imparten las sugerencias y recomendaciones acertadas que me permite el desarrollo de la presente tesis.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Erika Angeline Mia Santiago Caballero, identificado con DNI N° 09988507, 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 Académica Profesional de Marketing y Dirección de Empresas, me presento con la tesis titulada “Niveles de servicio al cliente en la empresa Editorial Norma en el distrito de Surco – Lima, 2014.” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, 12 de noviembre del 2014

---

Erika Angeline Mia Santiago Caballero  
DNI N° 09988507

## Presentación

Señores miembros del Jurado Calificador:

Pongo a su disposición la tesis titulada "Niveles de Servicio al cliente en la Empresa Editorial Norma en el Distrito de Surco - Lima, 2014". En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el Título Profesional de Licenciada en Marketing y Dirección de Empresas de la Universidad "Cesar Vallejo".

En la investigación se han hallado resultados de calidad del servicio tomando en cuenta los elementos del Servicio al cliente, producto, atención al cliente, precio, cordialidad, empatía y fiabilidad; en la empresa Editorial Norma, por lo tanto, se toman decisiones escogiendo la mejor opción de ese momento según se vaya presentando.

La capacitación, motivación e incentivos hacia el empleado juegan un rol de suma importancia que cumplirán con la calidad en el servicio al cliente, ya que los empleados forman parte de los activos más importantes dentro de la organización.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, Se expone la introducción, los antecedentes, la fundamentación científica, la formulación del problema y los objetivos.. En el Capítulo II se desarrolla el marco metodológico, que comprende las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio, la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población muestra y muestreo, además las técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de datos. En el Capítulo III Corresponde a la interpretación de los resultados, como la descripción. En el Capítulo IV se desarrolla la discusión. En el capítulo V se establecen las conclusiones En el capítulo VI Contiene las recomendaciones. En el capítulo VII corresponde a las referencias bibliográficas y finalmente los anexos de la tesis.

Señores miembros del Jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La investigadora.

## Índice

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	15
Antecedentes	17
Fundamentación científica	19
Justificación	28
1.1. Problema:	29
1.2 Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1 Variables	32
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	33
2.4 Tipode Estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población, muestra y muestreo	35
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8 Método de análisis de datos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	55

## Índice de tablas

TABLA 1: Definición Operacional de Variable 01: Servicio al cliente	46
TABLA 2: Descripción de la variable servicio al cliente	54
TABLA 3: Descripción de la dimensión producto	55
TABLA 4: Descripción de la dimensión atención al cliente	56
TABLA 5: Descripción de la dimensión precio	57

## Índice de figuras

FIGURA 1: Niveles de servicio al cliente	54
FIGURA 2: Niveles de producto	55
FIGURA 3: Niveles de atención al cliente	56
FIGURA 4: Niveles de precio	57

## Anexos

ANEXO 1: Matriz de consistencia	
ANEXO 2: Operacionalización de la variable	
ANEXO 3: Prueba de Confiabilidad	
ANEXO 4: Cuestionario el Servicio al cliente	
ANEXO 5: Certificado de validez de instrumento de medición	

## RESUMEN

La investigación se ha titulado: Niveles de Servicio al cliente en la Empresa Editorial Norma en el Distrito de Surco - Lima, 2014; ha dado respuesta al problema ¿Cuál es el nivel de Servicio al cliente de la empresa Editorial Norma en el distrito de Surco - Lima, 2014? El objetivo general ha sido Determinar el nivel de servicio al cliente en la empresa Editorial Norma en el Distrito de Surco - Lima, 2014.

La metodología utilizada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo. El diseño de la investigación ha sido no experimental, de corte transversal, descriptivo. La muestra estuvo representada por 55 usuarios de la Empresa Editorial Norma en el Distrito de Surco - Lima, 2014.

La confiabilidad de los instrumentos de medición, se determinó mediante la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach por tener preguntas con respuestas ordinales, como técnica se utilizó la encuesta para la recolección de datos y como instrumento un cuestionario en la escala de Likert, filtrados por el juicio de 3 expertos. Entre los resultados más importantes obtenidos aplicando la prueba a 55 docentes usuarios de la Empresa Editorial Norma en el distrito de Surco, que reúnen las condiciones de estudio utilizando el software SPSS.

En la investigación, se ha encontrado que entre los principales resultados la variable servicio al cliente alcanza un nivel medio observándose que no cumple el nivel de servicio esperado por la Empresa, afirman que el producto alcanza un nivel medio, observándose que no cumple con las expectativas de los clientes, se afirman que la atención al cliente alcanza su nivel medio por la falta de capacitación, pero el precio es medio por lo que presenta un costo elevado para los clientes. Asimismo se arribó a la conclusión que el servicio al cliente alcanzó el nivel medio en atención al cliente en la Empresa Editorial Norma en el distrito de Surco.

Palabras clave: Servicio al cliente, producto, atención al cliente, precio.

## ABSTRACT

The research was titled: Levels of Customer Service at Standard Publishing Company in the District of Surco - Lima, 2014; has responded to the problem What is the level of customer service the company Norma Editorial in the district of Surco - Lima, 2014? The overall objective was to determine the level of customer service at the company Norma Editorial in the District of Surco - Lima, 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is basic research that is at the descriptive level. The research design was not experimental, descriptive, transversal cut. The sample was represented by 55 members of the Standard Publishing Company in the District of Surco - Lima, 2014.

The reliability of measuring instruments is determined by the test of Cronbach 's alpha coefficient for having questions with ordinal answers , and technical survey for data collection and a questionnaire as a tool in the Likert scale was used , filtered by 3 expert judgment . Among the most significant results obtained by applying the test to 55 faculty members of the Standard Publishing Company in the district of Surco, qualifying study using SPSS software.

On investigation, it was found that the main results the variable service customer reaches an average level observed not meeting the level of service expected by the Company, state that it has reached an average level observed not meet expectations customer, assert that the customer reaches its average level over the lack of training, but the price is medium and thus has a high cost to customers. It was also arrived at the conclusion that customer service reached the average level in customer service in the Enterprise Editorial Norma in the district of Surco.

Keywords: customer service, product, customer service and price.