



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Calidad de servicio y su influencia en el comportamiento del consumidor en la microempresa Pa Bravo Yo, Surco, 2017”

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

#### **Autor**

RAMÍREZ CUETO, Marco Antonio

#### **Asesor**

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Antonio

#### **Línea de Investigación**

Marketing

**LIMA – PERÚ**

**2017**

---

**DR. DÁVILA  
ARENAZA, VÍCTOR  
PRESIDENTE**

---

**DR. DÍAZ SAUCEDO,  
ANTONIO  
SECRETARIO**

---

**DR. FÉRNANDEZ  
SAUCEDO, NARCISO  
VOCAL**

Para mi familia.

A mi familia por el por el la confianza  
y apoyo económico.

A mis amigos y compañeros por  
ayudarme a desarrollar la tesis.

A la Mg. Edith Rosales por su gran ayuda  
en cada momento de consulta y al Dr.  
Antonio Díaz por darme un soporte  
guiarme en los últimos pasos de la  
carrera.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Marco Antonio Ramirez Cueto con DNI N° 73061043, 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 Profesional de Administración, declaro bajo juramento 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 la cual se someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Diciembre del 2017

**Ramirez Cueto, Marco Antonio**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio y su influencia en el comportamiento del consumidor en la microempresa Pa’Bravo Yo, Surco, 2017.”, 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.

El Autor

## INDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>DEDICATORIA</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	¡Error! Marcador no definido.
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>INDICE</b>	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	5
1.2.1. Internacionales	5
1.2.1. Nacionales	7
1.3. Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1. Calidad de Servicio	9
1.3.2. Comportamiento de consumidor	15
1.4. Formulación del problema	20
1.4.1. Problema general	20
1.4.2. Problemas específicos	20
1.5. Justificación del estudio	21
1.5.1. Justificación Práctica	21
1.5.2. Justificación Metodológica	21
1.5.3. Justificación Legal	21
1.6. Hipótesis	21
1.6.1. Hipótesis general	21
1.6.2. Hipótesis específicas	21
1.7. Objetivo	22
1.7.1. Objetivo general	22
1.7.2. Objetivos específicos	22
<b>II. MÉTODOLÓGÍA</b>	23

2.1. Diseño de investigación	24
2.1.1. Tipo	24
2.1.2. Nivel	24
2.1.3. Diseño	24
2.2. Variables, operacionalización	24
2.2.1. Variables	24
2.2.1.1. Calidad de servicio	24
2.2.1.2. Comportamiento del consumidor	24
2.2.2. Operacionalización	25
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	27
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	28
2.4.3. Validez	28
2.4.4. Confiabilidad	28
2.5. Método de análisis de datos	30
2.6. Aspectos éticos	30
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>31</b>
3.1. Análisis y presentación de los datos descriptivos por dimensiones	32
3.1.1. Calidad de Servicio	32
3.1.2. Comportamiento del consumidor	36
3.2. Prueba de hipótesis de Trabajo	40
3.2.1. Prueba de Relación	40
3.2.2. Prueba de regresión lineal	40
<b>IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>54</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>58</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>66</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 01: Operacionalización de variables</i>	25
<i>Tabla N° 02: Operacionalización de variables</i>	26
<i>Tabla N° 03: Juicio de expertos</i>	28
<i>Tabla N° 04: Alfa de Cronbach</i>	29
<i>Tabla N° 05: Estadística de fiabilidad</i>	29
<i>Tabla N° 06: Calidad de servicio</i>	32
<i>Tabla N° 07: Servicio</i>	33
<i>Tabla N° 08: Desempeño</i>	34
<i>Tabla N° 09: Expectativas</i>	35
<i>Tabla N° 10: Comportamiento del consumidor</i>	36
<i>Tabla N° 11: Consumidores</i>	37
<i>Tabla N° 12: Evaluación</i>	38
<i>Tabla N° 13: Productos</i>	39
<i>Tabla N° 14: Tabla de Valores de Pearson</i>	40
<i>Tabla N° 15: Correlación entre calidad de servicio y comportamiento del consumidor</i>	41
<i>Tabla N° 16: Correlación entre servicio y consumidores</i>	42
<i>Tabla N° 17: Correlación entre desempeño y evaluación</i>	43
<i>Tabla N° 18: Resumen del modelo (HG)</i>	44
<i>Tabla N° 19: ANOVA<sup>a</sup> (HG)</i>	45
<i>Tabla N° 20: Coeficientes (HG)</i>	45
<i>Tabla N° 21: Coeficientes por dimensiones</i>	47
<i>Tabla N° 22: Resumen del modelo (HE1)</i>	48
<i>Tabla N° 23: ANOVA<sup>a</sup> (HE1)</i>	49
<i>Tabla N° 24: Coeficientes (HE1)</i>	49
<i>Tabla N° 25: Resumen del modelo (HE2)</i>	50
<i>Tabla N° 26: ANOVA<sup>a</sup> (HE2)</i>	51
<i>Tabla N° 27: Coeficientes (HE2)</i>	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 01: Calidad de servicio</i>	32
<i>Figura N° 02: Servicio</i>	33
<i>Figura N° 03: Desempeño</i>	34
<i>Figura N° 04: Expectativas</i>	35
<i>Figura N° 05: Comportamiento del consumidos</i>	36
<i>Figura N° 06: Consumidores</i>	37
<i>Figura N° 07: Evaluación</i>	38
<i>Figura N° 08: Producto</i>	39
<i>Figura N° 09: Gráfico de regresión lineal HG</i>	46
<i>Figura N° 10: Gráfico de regresión lineal HE1</i>	50
<i>Figura N° 11: Gráfico de regresión lineal HE2</i>	53

## RESUMEN

Esta investigación titulada “Calidad de servicio y su influencia en el comportamiento del consumidor en la microempresa Pa’ Bravo Yo, Surco, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad del servicio en el comportamiento del consumidor en el microempresa Pa’ Bravo Yo, Surco, 2017. La población de esta investigación fue de 50 clientes que asistieron a la microempresa en el mes de octubre. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Los resultados que arrojó esta investigación fue que el comportamiento de los clientes cambia en un por acción de la calidad de servicio que se brinda en la microempresa. Se llegó a la conclusión de que la calidad del servicio influye significativamente en la fidelización en el comportamiento de los consumidores en la microempresa Pa’ Bravo Yo, Surco, 2017.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, comportamiento del consumidor, desempeño, evaluación.

## ABSTRACT

This research entitled "Quality of service and its influence on consumer behavior in the micro-business Pa' Bravo Yo, Surco, 2017", had as its general objective to determine the influence of service quality on consumer behavior in the micro-enterprise Pa' Bravo Yo, Surco, 2017. The population of this research was 50 clients who attended the microenterprise in the month of October. The technique of data collection was the survey and the instrument used was the questionnaire. The results of this investigation was that the behavior of the clients changes in one per action of the quality of service that is provided in the microenterprise. It was concluded that the quality of the service significantly influences the loyalty in the behavior of consumers in the micro-enterprise Pa' Bravo Yo, Surco, 2017.

**Keywords:** Quality of service, consumer behavior, performance, evaluation.