



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción del Cliente de la  
Corporación Distribuidora Atlántica S.A.C - San Martín de Porres, año 2017”

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

**AUTOR**

HUAMÁN CHUQUICHAICO, NORMA AZUCENA

**ASESOR**

DR. DIAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**LIMA-PERÚ**

**Año 2017**

.....  
DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO  
PRESIDENTE

.....  
DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO  
SECRETARIO

.....  
DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CESAR  
VOCAL

## **Dedicatoria**

Dedico esta Tesis a mis padres Isaac y Ana, quienes me supieron guiar e inculcar valores que hoy me permiten estar donde estoy, muchos de mis logros se los debo a ellos, a Juver quien me incentivo para seguir por este arduo camino hasta alcanzar mi objetivo, a mi hermana Zelmira por su apoyo incondicional y a mis familiares por confiar en mí.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a los docentes de la Universidad Cesar Vallejo por haberme guiado durante el desarrollo de mi carrera profesional, y en especial a mi asesor el Dr. Díaz Saucedo, Antonio por haberme brindado su apoyo compartiéndome sus conocimientos durante el desarrollo de esta Tesis,

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Norma Azucena Huamán Chuquichaico con DNI N° 47009520, 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 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 de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad cesar Vallejo.

Lima, 29 de noviembre del 2017

---

Norma Azucena Huamán Chuquichaico  
DNI 4700952

## **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 su influencia en la Satisfacción del cliente de la Corporación Distribuidora Atlántica S.A.C, San Martín de Porres, Año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Norma Azucena Huamán Chuquichaico

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....   | ix |
| <b>1.1 Realidad Problemática</b> .....   | 11 |
| <b>1.2 Trabajos Previos</b> .....  | 11 |
| <b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b> .....  | 14 |
| <b>1.4 Formulación del Problema</b> .....  | 24 |
| <b>1.5 Justificación</b> .....   | 24 |
| <b>1.6 Objetivos</b> .....   | 25 |
| <b>1.7 Hipótesis</b> .....   | 26 |
| <b>II. MÉTODO</b> .....  | 27 |
| <b>2.1 Diseño de Investigación</b> .....   | 27 |
| <b>2.2 Variables Y Operacionalización De Variables</b> .....                               | 27 |
| <b>2.3 Población y Muestra</b> .....   | 28 |
| <b>2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.</b> ..... | 28 |
| <b>2.5 Métodos de Análisis de Datos</b> .....  | 30 |
| <b>2.6 Aspectos Éticos</b> .....   | 32 |
| <b>III RESULTADOS</b> .....  | 33 |
| <b>3.1 Análisis descriptivo</b> .....  | 33 |
| <b>3.2 Análisis inferencial de resultados</b> .....  | 33 |
| <b>VI- DISCUSIÓN</b> .....   | 50 |
| <b>V. CONCLUSIONES</b> .....   | 53 |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....   | 54 |
| <b>VII- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....   | 55 |
| <b>ANEXOS</b> .....  | 58 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada **“La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la Corporación Distribuidora Atlántica S.A.C San Martin de Porres, Año 2017”**, tuvo como objetivo principal determinar si la calidad del servicio influye de manera significativa en la satisfacción del cliente, la investigación es de tipo aplicada, el diseño es explicativo causal, con una población de 47 microempresarios dedicados a la venta de balones de gas, para la muestra se consideró al total de la población, para el estudio de las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert, el análisis estadístico dio como resultado una significancia menor a la de la investigación por lo cual se aprobó la hipótesis general, llegando a la conclusión que la Calidad de servicio influye de manera significativa en la Satisfacción del cliente de la Corporación Distribuidora Atlántica S.A.C, San Martin de Porres, año 2017.

Palabras Clave: Calidad de servicio, satisfacción del cliente.

## ABSTRACT

The present investigation entitled **"The quality of service and its influence on customer satisfaction of the Distributor Corporation Atlántica SAC- San Martin de Porres, Year 2017"**, had as main objective to determine if the quality of the service has a significant influence on the customer satisfaction, the research is of applied type, the design is explanatory causal, with a population of 47 microentrepreneurs dedicated to the sale of gas balloons, for the sample the total population was considered, for the study of the variables Quality of Service and Customer Satisfaction the survey technique was used and as a tool the Likert-type questionnaire, the statistical analysis resulted in a lower significance than the investigation, for which the general hypothesis was approved, reaching the conclusion that the Quality of service significantly influences the Customer Satisfaction of the Distributor Corporation Atlántica S.A.C, San Martin de Porres, year 2017.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction