



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LAS VENTAS DE
LOS PUESTOS DE NEGOCIO DE LA ASOCIACIÓN DE
COMERCIANTES SAN PEDRO DE UNICACHI, LOS OLIVOS - LIMA,
AÑO 2015”**

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

AUTOR:

VALLEJOS SIMON, BRYAN ORLANDO

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
MARKETING**

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Víctor Dávila Arenaza
Presidente

Lessner León Espinoza
Secretario

Edwin Arce Álvarez
Vocal

DEDICATORIA

Dedicado a Dios por brindarme fortaleza y espíritu emprendedor, a mis padres, quienes me apoyaron y creyeron en mí, en este largo camino, ellos fueron fundamentales en mi inspiración y ejemplo para culminar el presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermana por darme motivación y ánimo constante, para culminar con éxito.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional con formación académica y conciencia social.

Y al Dr. Lessner Augusto León Espinoza por su dedicación, quien con sus conocimientos, paciencia y enseñanza ha logrado inspirar mi investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Bryan Orlando Vallejos Simon con DNI N° 72852463, 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 César Vallejo.

Lima, 24 de Noviembre del 2015

Bryan Orlando Vallejos

Simon

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LAS VENTAS DE LOS PUESTOS DE NEGOCIO DE LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES SAN PEDRO DE UNICACHI, LOS OLIVOS - LIMA, AÑO 2015”, 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 de Empresas.

Bryan Orlando Vallejos Simon

ÍNDICE

Página del Jurado -----	ii
Dedicatoria -----	iii
Agradecimiento -----	iv
Declaratoria de autenticidad -----	v
Presentación -----	vi
Índice -----	vii
Resumen -----	viii
Abstract-----	viii
I. INTRODUCCIÓN -----	9
1.1. Realidad Problemática -----	9
1.2. Trabajos Previos -----	10
1.3. Teorías Relacionadas al Tema -----	16
1.4. Formulación del Problema -----	19
1.5. Justificación del Estudio-----	19
1.6. Objetivos-----	20
1.7. Hipótesis-----	21
II. MÉTODO -----	22
2.1. Diseño de investigación -----	22
2.2. Variables, operacionalización -----	23
2.3. Población y Muestra -----	24
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos-----	25
2.5. Método de Análisis de Datos -----	26
2.6. Aspectos Éticos -----	26
III. RESULTADOS -----	27
IV. DISCUSIÓN-----	32
V. CONCLUSIÓN -----	35
VI. RECOMENDACIONES-----	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	37
VIII. ANEXOS-----	39

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal precisar la relación entre la calidad de servicio que ofrecen los puestos de negocio de la Asociación de comerciantes San Pedro de Unicachi con respecto a sus ventas en el año 2015. Esta asociación está conformada por 500 negocios. Se tuvo como instrumento el cuestionario y de técnica la encuesta que contenía 19 ítems con escala de Likert; para ser aplicado a una muestra de 60 puestos de negocio ubicados dentro del mercado Unicachi. Para comprobar la confiabilidad del instrumento se sometió a la prueba del coeficiente Alfa de Cronbach; luego de recolectar la información de los encuestados, se ingresaron los datos al programa estadístico SPSS v.21 para el respectivo procesamiento de análisis e interpretación. La conclusión final de la investigación que se tuvo fue que existe una relación positiva entre la calidad de servicio y las ventas de los puestos de negocio del mercado Unicachi en el 2015.

Palabras claves: Calidad del servicio, ventas, puesto de negocio

ABSTRACT

This study's main objective is to specify the relationship between the quality of service offered by the business positions of the Association of San Pedro de Unicachi dealers regarding their sales in 2015. This association is made up of 500 businesses. The technical questionnaire and survey containing 19 items with Likert scale was taken as an instrument; to be applied to a sample of 60 positions located within the business market Unicachi. To check the reliability of the instrument was subjected to the test of Cronbach's alpha coefficient; after collecting information from respondents, the data to SPSS v.21 for the respective processing analysis and interpretation were entered. The final conclusion of the research was that there was a positive relationship between quality of service and sales positions Unicachi business market in 2015.

Keywords: Quality of service, sales, business post