



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA FIERROS
SALAS S.A.C., LOS OLIVOS, 2016”**

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

AUTORA:

VIDAL ACUÑA, LISBETH MARCELINA

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016-II

Página del Jurado

Dr. Víctor Dávila Arenaza

Presidente

Dr. Lessner Augusto León Espinoza

Secretario

Mg. Maribel Rodriguez Rodriguez

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, el que me acompaña, me levanta de mi continuo tropiezo y me ilumina a seguir adelante. A mi Papá, Concepción Vidal Ramirez y a mí Mamá, Justa Acuña Pantoja; ya que ellos me inculcaron valores para ser una persona de bien, y por el inmenso amor que me otorgaron y el gran apoyo que me brindaron para mi desarrollo personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios y a la Virgen por bendecirme, cuidarme y darme la oportunidad de cumplir muchos de mis objetivos.

A mi familia, ejemplo a seguir, por su apoyo incondicional y sacrificio durante todo este proceso de aprendizaje.

Al profesor Lessner León Espinoza, por su asesoramiento, orientación y guía para poder desarrollar mi tesis.

Y a mis amigos que estuvieron ahí, acompañándome en todo momento y dándome mensajes de aliento.

Declaratoria de autenticidad

Yo Lisbeth Marcelina Vidal Acuña con DNI N° 73628851, 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, Diciembre del 2016.

Lisbeth Marcelina Vidal Acuña

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en la empresa Fierros Salas S.A.C., Los Olivos, 2016", 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.

Lisbeth Marcelina Vidal Acuña

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
Caratula	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos Previos	11
1.2.1. Antecedentes Nacionales	11
1.2.2. Antecedentes Internacionales	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1. Variable Independiente: Calidad de servicio	14
1.3.1.1. Definición de la variable	14
1.3.1.2. Bases Teóricas	15
1.3.2. Variable Dependiente: Satisfacción de los clientes	16
1.3.1.1. Definición de la variable	16
1.3.2.2. Bases Teóricas	17
1.4. Formulación del problema	19
1.4.1. Problema General	19
1.4.2. Problemas Específicos	19
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	20
1.6.1. Hipótesis General	20
1.6.2. Hipótesis Específicos	20
1.7. Objetivos	21
1.7.1. Objetivo General	21

1.7.2. Objetivos Específicos	21
II. MÉTODO	21
2.1. Diseño de investigación	21
2.1.1. Forma	21
2.1.2. Diseño	22
2.1.3. Método	22
2.1.4. Tipo	22
2.1.5. Nivel de Investigación	23
2.2. Variables, operacionalización	23
2.2.1. Definición conceptual	24
2.2.2. Matriz de Operacionalización de Variables	29
2.3. Población y Muestra	31
2.3.1. Población	31
2.3.2. Muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	32
2.4.2. Instrumento de recolección de datos	33
2.4.3. Validación del Instrumento	33
2.4.4. Confiabilidad del Instrumento	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	36
3.1. Prueba de Normalidad	36
3.2. Contrastación y Correlación de Hipótesis	37
3.3. Análisis de los resultados	41
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	48
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	54
Instrumento de Medición	54
Validación de Cuestionario a juicio de expertos	55
Matriz de Consistencia	61

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada "Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes en la empresa Fierros Salas S.A.C., Los Olivos, 2016" cuyo objetivo fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes. La población objeto de estudio estuvo conformada por los clientes que realizan sus compras con frecuencia en la empresa, la muestra del estudio fue de 55 clientes; con un nivel de confiabilidad del 93.1%, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Usando como instrumento el cuestionario compuesta de 20 ítems en medición de escala de Likert, la validación del instrumento se realizó bajo juicio de expertos, luego de ello estos resultados fueron procesado, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS versión 2.0, gracias a ello se logró medir el nivel de confiabilidad de los ítems mediante el uso del alfa de Cronbach, y por último se analizaron e interpretaron los gráficos obtenidos. Teniendo como conclusión que la calidad de servicio tiene una influencia significativa en la satisfacción de los clientes en la empresa Fierros Salas.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, clientes

ABSTRACT

The present research work entitled "Quality of service and its influence on the satisfaction of customers in the company Fierros Salas SAC, Los Olivos, 2016" whose objective was to determine the influence of service quality on customer satisfaction. The study population was made up of customers who frequently make purchases in the company, the sample of the study was 55 clients, with a reliability level of 93.1%, for the data collection was used the survey technique. Using the questionnaire composed of 20 items in Likert scale measurement, instrument validation was performed under expert judgment, after which these results were processed, analyzed and studied through the statistical program SPSS version 2.0, thanks to this It was possible to measure the level of reliability of the items through the use of Cronbach's alpha, and finally the analyzed graphs were analyzed and interpreted. Based on the conclusion that the quality of service has a significant influence on the satisfaction of customers in the company Fierros Salas.

Key words: Quality of service, satisfaction, customers