



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa  
construcciones y contratistas generales H.R.J.J., E.I.R.L. del programa techo  
propio, Lima, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Jorge Alexander, Rivera Manrique

**ASESOR:**

Dra. Teresa Narváez Aranibar

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

LIMA – PERÚ

2018

**Página del Jurado**



---

PRESIDENTE



---

SECRETARIO



---

VOCAL

Dedico al arduo Dedico a todas las personas que se esfuerzan día tras día para poder cumplir sus sueños, metas ya que todo esfuerzo es recompensado y gratificado. Y a los que todavía no lo han dado todo o están por darlo, Esfuérzate más de lo que debes y cumple tus objetivos ya que la vida es única y no tenemos mucho tiempo para poder vivirla.

Agradezco a todas las personas que fueron parte de este logro, ya que sin ellos esto no sería posible. Por ultimo doy gracias a Dios por todas las cosas que me está dando en la vida

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Jorge Alexander Rivera Manrique con DNI N° 47531587, 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 Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica. Asimismo, 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, 16 de Mayo de 2018



---

Jorge Alexander Rivera Manrique

DNI: 47531587

## 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 LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA CONSTRUCCIONES Y CONTRATISTAS GENERALES H.R.J.J., E.I.R.L. DEL PROGRAMA TECHO PROPIO, LIMA, 2018.”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de Empresas.



---

Jorge Alexander Rivera Manrique

DNI: 47531587

## INDICE GENERAL

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de autenticidad	V
Presentación	VI
Resumen	IX
Abstract	X
Generalidades	Vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema	16
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	19
1.7 Objetivos	20
<b>II. MÉTODO</b>	21
2.1 Diseño de investigación	21
2.2 Variables	22
Operacionalización	23
2.3 Población y muestra	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
<b>III. RESULTADOS</b>	31
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	47
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII. REFERENCIAS</b>	

## **ANEXOS**

✓ Instrumento	58
✓ Validación de los instrumentos	64
✓ Resultado de la validación de la variable calidad de servicio	75
✓ Resultado de la validación de la variable satisfacción del cliente	78
✓ Confiabilidad de calidad de servicio y satisfacción del clientes	81
✓ Matriz de consistencia	82
✓ Tabla de especificaciones y Ficha técnica	83
✓ Base de datos de las variables	85
✓ Solicitud de permiso para aplicar el instrumento	87
✓ Evaluación de similitud	88



## INDICE DE TABLAS

<b>N°</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de variable calidad en el servicio	25
Tabla 2	Operacionalización de variable satisfacción del cliente	26
Tabla 3	Escala psicométrica de Rensis Likert	29
Tabla 4	Alfa de Cronbach de variable Calidad de servicio	31
Tabla 5	Alfa de Cronbach de variable satisfacción del cliente	31
Tabla 6	Tabla de contingencia entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente	35
Tabla 7	Tabla de contingencia entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción del cliente	36
Tabla 8	Tabla de contingencia entre la dimensión confiabilidad y satisfacción del cliente	37
Tabla 9	Tabla de contingencia entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del cliente	38
Tabla 10	Tabla de contingencia entre la dimensión seguridad y satisfacción del cliente	39
Tabla 11	Tabla de contingencia entre la dimensión empatía y satisfacción del cliente	40
Tabla 12	Tabla Validez de Calidad de servicio	76
Tabla 13	Tabla validez de Satisfacción del cliente	79
Tabla 14	Tabla Matriz de Consistencia	83
Tabla 15	Tabla de Especificaciones	84

## Resumen

El objetivo de la investigación fue Determinar la relación que existe entre la **calidad de servicio** y la **satisfacción de los clientes** de la empresa Construcciones y Contratistas Generales H.R.J.J., E.I.R.L. del programa techo propio, lima, 2017. El diseño de la investigación es no experimental, porque no se manipularan las variables de estudio y es de tipo transversal con características descriptivas correlacional, la teoría utilizada para la investigación calidad de servicio es el libro de Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (2008) y para la variable satisfacción del cliente, se utilizó a Kotler P. & Armstrong G. (2012). Con respecto al cuestionario de la primera variable se desarrollo 22 preguntas y para la segunda variable 30 preguntas, estos cuestionarios realizados fueron validados por expertos de la Universidad Cesar Vallejo, y fue en cuestado a todos los clientes de la empresa constructora H.R.J.J. Los resultados obtenidos de la encuesta fueron procesados por un programa estadístico llamado SPSS 22. Se llega a la conclusión a través de los resultados de spearman, que el coeficiente de correlación es 0,685 y con un nivel de significancia bilateral de 0.00; se podría decir entonces que si se confirma la hipótesis y que si existe correlación entre las dos variables de estudio y se clasifica como un nivel de relación moderado de acuerdo a la escala de coeficientes de correlación

Palabra clave: servicio, calidad, satisfacción del cliente,

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the customers of the company Construcciones y Contratistas Generales H.R.J.J., E.I.R.L. of the own roof program, Lima, 2017. The design of the research is non-experimental, because the study variables are not manipulated and it is of transversal type with correlational descriptive characteristics, the theory used for the research quality of service is Parasuraman's book , A., Zeithaml, V. & Berry, L. (2008) and for the client satisfaction variable, Kotler P. & Armstrong G. (2012) was used. With respect to the questionnaire of the first variable, 22 questions were developed and for the second variable 30 questions, these questionnaires were validated by experts from the Cesar Vallejo University, and it was in charge of all the clients of the construction company H.R.J.J. The results obtained from the survey were processed by a statistical program called SPSS 22. It is concluded through the spearman results, that the correlation coefficient is 0.685 and with a bilateral significance level of 0.00; it could be said then that if the hypothesis is confirmed and that there is a correlation between the two study variables and it is classified as a moderate level of relationship according to the scale of correlation coefficients

Keyword: service, quality, customer satisfaction,