



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACUTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Relación de la Calidad de Servicios y la Satisfacción del Cliente en la  
empresa Rústica de Los Olivos, 2016**

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

### **AUTOR:**

Joselyn Jasmin NUÑEZ GUERRERO

### **ASESOR:**

Maribel RODRIGUEZ RODRIGUEZ

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**Año 2016**

**Página del Jurado**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A mis padres Cesar Nuñez Arteaga y Sabina Guerrero Sarria, por ser mi motor y fuente de inspiración, por la paciencia y confianza que depositan en mí.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la profesora Maribel Rodriguez Rodriguez y a todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso de este desarrollo de investigación.

### **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Joselyn Jasmin Nuñez Guerrero, con DNI N° 77565659, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión 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, 22 de Noviembre del 2016

---

Joselyn Jasmin Nuñez Guerrero

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Relación de la Calidad de Servicios y la Satisfacción del Cliente en la empresa Rústica de 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.

Joselyn Jasmin Nuñez Guerrero

<b><u>CONTENIDO / ÍNDICE</u></b>	<b>Pág.</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	II
<b>DEDICATORIA</b>	III
<b>AGRADECIMIENTO</b>	IV
<b>DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD</b>	V
<b>PRESENTACIÓN</b>	VI
<b>ÍNDICE</b>	VII
<b>RESUMEN</b>	IX
<b>ABSTRACT</b>	IX
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	15
1.3.1. Teorías de Calidad de Servicio	15
1.3.2. Teorías de Satisfacción del Cliente	16
1.4. Formulación del Problema	17
1.4.1. Problema General	17
1.4.2. Problemas Específicos	17
1.5. Justificación del estudio	18
Justificación Teórica	18
Justificación Práctica	18
Justificación Metodológica	18
Justificación Académica	18
1.6. Objetivos	19
1.6.1. Objetivo General	19
1.6.2. Objetivos Específicas	19
1.7. Hipótesis	19
1.7.1. Hipótesis General	19
1.7.2. Hipótesis Específicas	20
<b>II. MÉTODO</b>	20
2.1. Diseño de Investigación	20
2.1.1. Tipo de investigación	21
2.1.2. Nivel de investigación	21
2.2. Variables, Operacionalización	21
2.2.1. Definición Conceptual - Variables	21

Concepto de Calidad de Servicio	21
Medición de la Calidad de Servicios	22
Dimensiones de la Calidad de Servicio	22
Concepto de Satisfacción del cliente	26
Dimensiones de Satisfacción del cliente	26
2.2.2. Operacionalización de Variables	28
Calidad de Servicio	28
Satisfacción del Cliente	29
2.3. Población y Muestra	30
2.3.1. Población	30
2.3.2. Muestra	30
2.3.2.1. Muestreo	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1. Técnica	31
2.4.2. Instrumento	31
2.4.3. Validez	31
2.4.4. Confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
3.1. Tablas de frecuencia e interpretación	33
3.2. Contrastación y Correlación de Hipótesis	36
<b>IV.DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>49</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>IV. REFERENCIAS</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>
Instrumento	55
Validación de Instrumento	58
Matriz de Consistencia	64
Gráficos de Barras	66



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Analizar si la Calidad de Servicios se relaciona con la Satisfacción del Cliente en la empresa Rústica de Los Olivos, 2016. La población de estudio estuvo comprendida por 160 clientes que acudieron a la empresa Rústica, así mismo a través de la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple se obtuvo una muestra de 113 clientes. Para la recopilación de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con una escala Likert. Para el análisis de los datos recolectados se aplicó el método estadístico; descriptivo e inferencial, del cual se obtuvo como resultado que el 46% (52 personas) de los encuestados se encuentran conformes con la calidad de servicios y están satisfechos, mientras que un 30.1% (34 personas) se muestran indiferentes tanto con la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Finalmente se concluyó que “Existe relación directa y significativa entre la Calidad de Servicios y la Satisfacción del cliente en la empresa Rústica de Los Olivos, 2016”

**Palabras Clave:** Calidad, Servicio, Satisfacción, Cliente

## ABSTRACT

The present research was General Purpose - analyze whether the quality of services is related to Customer Satisfaction in the Rural Company of Los Olivos, 2016. The study population was comprised of 160 clients who came to the Rustic Company of Los Olivos, 2016, likewise through random probability sampling technique just a sample of 113 clients was obtained. Data collection for the Survey and an instrument was used as a technique to the questionnaire with a Likert scale. For the analysis of data collected statistical method was applied; Descriptive and inferential, from which it was obtained as a result m 46% (52 people) of respondents are satisfied with the quality of services and are satisfied, while 30.1% (34 people) are indifferent to both the Quality of service and Customer Satisfaction. Finally it was concluded that "There is a direct and significant relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the company Rustica of Los Olivos, 2016"

**Keywords:** Quality, Service, Satisfaction, Customer.