



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE LAS  
ESTACIONES DE SERVICIO DE LA CIUDAD DE  
HUAMACHUCO - AÑO 2015**

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

**AUTORA:**

**ROSALI LYZANDRA CUBA OLIVA**

**ASESOR:**

**MG. LUIS ENRIQUE RAMIREZ SALINAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**MG. Luis Enrique Ramírez salinas**  
**Presidente**

---

**MG. Luz Alicia Baltodano Nontol**  
**Secretaria**

---

**MG. Martin Burga Ferradas**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS mi padre a quien amor con todo mi corazón, gracias por su inmenso amor y por guiarme ha poder seguir adelante y nunca dejarme sola gracias a él logre vencer los obstáculos, permitiéndome alcanzar mi meta.

A mis padres, FRANCISCA OLIVA y AURIO CUBA, Por ese gran esfuerzo que hacen para poder cumplir con mis metas por su apoyo incondicional, a mis hermanos DAVID, SUELI, Y POOL porque gracias a DIOS están en mi vida brindándome sus sabios consejos.

A mis Tíos Isaías Y Bethy por haberme brindado su apoyo moral, por sus buenos consejos que me alentaron a seguir adelante y enfrentarme a todos los inconvenientes que han podido surgir en este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios mi padre por su misericordia, su gran amor y por estar a mi lado en todo momento, gracias a él tuve la fuerza para seguir adelante y no rendirme. A mis padres porque gracias a ellos he logrado cumplir mi meta, gracias a sus esfuerzos, por estar presentes alentándome y aconsejándome para poder llegar hacer alguien en la vida. A mi asesor LUIS ENRIQUE RAMIREZ SALINAS, quien me brindó su apoyo, dedicación y por haber estado en todo el transcurso de mi proyecto y desarrollo de mi tesis, gracias a todos sus conocimientos y su guía día a día he logrado obtener mi título de administradora, logrando una de mis metas más anheladas en mi vida.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ROSALI LYZANDRA CUBA OLIVA, con DNI N° 47522074, 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 Académico Profesional 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.

Trujillo, diciembre del 2015



.....  
Rosali Lyzandra Cuba Oliva

DNI.N°47522074

## PRESENTACIÓN

Señores:

Miembros del Jurado

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Trujillo, presento ante ustedes la Tesis titulada "CALIDAD DE SERVICIO Y RENTABILIDAD DE LAS ESTACIONES DE SERVICIO DE LA CIUDAD DE HUAMACHUCO - AÑO 2015", hago de su conocimiento que el presente trabajo ha sido desarrollado gracias a la experiencia adquirida por la enseñanza de los profesores y también de mi centro de prácticas.

Espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Universitario de Licenciada en Administración.

Atentamente

Cuba Oliva, Rosali Lyzandra

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	2
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	5
1.4 Formulación del problema .....	18
1.5 Justificación del estudio .....	18
1.6 Hipótesis .....	19
1.7 Objetivos.....	19
1.7.1. Objetivos General .....	19
1.7.2. Objetivos Específicos.....	19
II. MÉTODO .....	20
2.1 Diseño de investigación.....	20
2.2 Variables, operacionalización.....	20
2.3 Población y muestra.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	26
2.5 Métodos de análisis de datos .....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN .....	36
V. CONCLUSIÓN.....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	39
VII. PROPUESTA .....	40

VIII. REFERENCIAS ..... 45  
ANEXOS ..... 47

## RESUMEN

En la presente tesis se realizó una investigación donde se analizara la calidad de servicio y rentabilidad de las estaciones de servicio de la ciudad de Huamachuco. La investigación fue de naturaleza descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal. La población está formada por 286 personas las cuales son clientes de las tres estaciones de servicio, en este caso se utilizó el instrumento de recolección como el cuestionario donde se analizó la calidad de servicio que brindan en las estaciones de servicio de Huamachuco. En cuanto a la rentabilidad se analizó por medio del análisis documentario que les aplico a los estados financieros de las estaciones de servicio de la ciudad de Huamachuco.

Una vez procesado los datos obtenidos, se analizaron de forma clara y precisa por medio de tablas y gráficos los cuales nos ayudaron a tener una mejor comprensión de los resultados. Los resultados que se obtuvo fue que existe relación directa entre calidad de servicio y la rentabilidad de las estaciones de servicio de la ciudad de Huamachuco.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Rentabilidad.

## **ABSTRACT**

In this thesis an investigation where the quality of service and profitability of service stations in the city of Huamachuco be analyzed was performed. The research was descriptive correlational, not experimental design, cross-section. The population is made up of 286 people which are customers of the three stations, in this case the collection instrument and the questionnaire where the quality of service provided at service stations was used Huamachuco analyzed. In terms of profitability was analyzed by means of documentary analysis were applied to the financial statements of the service stations in the city of Huamachuco.

Once processed the data obtained were analyzed clearly and precisely by means of tables and graphics which helped us get a better understanding of the results. The results obtained was that there is a direct relationship between service quality and profitability of service stations in the city of Huamachuco.

Keywords: Quality of service, cost effectiveness.