



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

“La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del  
cliente de la empresa Maquinarias S.A. en el distrito de San  
miguel, año 2017”

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

**Autor**

QUISPE QUIJANO JOSE ANTONIO

**Asesor**

Dr. Narciso FERNÁNDEZ SAUCEDO

Línea de investigación

Marketing

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**PAGINA DEL JURADO**

---

Presidente

**Dr. Víctor Dávila Arenaza**

---

Secretario

**Dr. Antonio Díaz Saucedo**

---

Vocal

**Dr. Narciso Fernández Saucedo**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a mi mamá, sé que allá en el cielo estará muy feliz por haber logrado concluir mi carrera y a mi familia que me ha guiado en todo este camino.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a mis padres y a mi hermana que motivaran en la realización de esta investigación. A mi asesor Dr. Narciso, por compartir sus conocimientos y contribuyo en el desarrollo de esta investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Jose Antonio Quispe Quijano con DNI N° 72428428, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 10 de Abril del 2017.

---

JOSE ANTONIO QUISPE QUIJANO

## 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 su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Maquinarias S.A. en el distrito de San Miguel, año 2017”**, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Jose Antonio Quispe Quijano

## INDICE

### **Caratula**

### **Paginas Preliminares**

Página del jurado

II

Dedicatoria

III

Agradecimiento

IV

Declaratoria de Autenticidad

V

Presentación

VI

Índice

VII

Resumen

IX

Abstract

IX

### **I. INTRODUCCION**

1

1.1. Realidad Problemática

1

1.2. Trabajos Previos

2

1.2.1. Nivel Internacional

2

1.2.2. Nivel Nacional

4

1.3. Teorías relacionadas al tema

5

1.4. Formulación del problema

11

1.4.1. Problemas generales

11

1.4.2. Problemas Específicos

11

1.5. Justificación del estudio

11

1.6. Hipótesis

12

1.6.1. Hipótesis general

12

1.6.2. Hipótesis específicos

12

1.7. Objetivos

12

1.7.1. Objetivos generales

12

1.7.2. Objetivos específicos

12

### **II. METODO**

13

2.1. Diseño de investigación

13

2.2. Variables, Operacionalizacion

13

2.3. Población, muestra

14

2.3.1. Población

15

2.3.2. Muestra

15

2.4. Métodos de análisis de datos

17

2.5. Aspectos éticos

### **III. RESULTADOS**

### **IV. DISCUSION**

47

### **V. CONCLUSION**

50

### **VI. RECOMENDACIONES**

51

### **REFERENCIAS**

52

### **ANEXOS**

56

## RESUMEN

La investigación titulada "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Maquinarias S.A. en el distrito de San miguel, año 2017". Tuvo como objetivo general Determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la empresa Maquinarias S.A. en el distrito de San Miguel, Año 2017. El estudio de la investigación es de tipo aplicada con el diseño no experimental de corte transversal, la población del estudio conformado por 115 clientes, la muestra fue de 88 clientes dentro del área de venta (Atención al Cliente). Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, instrumento cuestionario. Para el análisis de datos se aplicó el método hipotético deductivo, con el apoyo de la estadística y el programa SPSS 22. Se obtuvo los resultados que evidenciaron la relación significativa entre ambas variables, según la correlación  $r = 0.464$  con un  $p = 0.010$  ( $p < 0.05$ ). Se concluyó que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, Expectativa, calidad.

## ABSTRACT

The research entitled "Quality of service and its relation with the satisfaction of the client of Maquinarias S.A. In the district of San Miguel, year 2017 ". Its objective was to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction of Maquinarias S.A. In the district of San Miguel, in the year 2017. The study of the research is of applied type with the non-experimental cross-sectional design, the population of the study conformed by 115 clients, as well as for the sample within the Post sale area Client). For data collection, the survey technique, questionnaire instrument, was used. For the data analysis the hypothetical deductive method was applied, with the support of the statistical and the SPSS program 22. The results showed the significant relationship between both variables, according to the correlation  $r = 0.464$  with  $p = 0.010$  ( $p < 0.05$ ). It was concluded that there is a significant relationship between the variables quality of service and customer satisfaction. **Key words:** Quality of service, Customer satisfaction, Expectativa.