



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa HUNTER en El Agustino periodo 2017”.

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

AUTOR:

ANTHONY AARON, RAMOS MARIÑAS

ASESOR:

DR. SEVERINO ANTONIO, DIAZ SAUCEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LIMA-PERÚ

Año 2017

Presidente
Dr. Davila Arenaza, Victor

Secretario
Dr. Diaz Saucedo, Antonio

Vocal
Dr. Fernandez Saucedo, Narciso

DEDICATORIA

A mis padres Silverio Ramos Mamani y Silvia Mariñas Copa por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Gracias por todo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y darme fuerzas en todo mi camino, a mis padres por ser incondicionales y enseñarme a no rendirme ante nada, a mi asesor Dr. Díaz Saucedo Antonio por ser mi guía académico profesional y a mi novia Anguie Yachachin Valdez, compañera inseparable por darme su fuerza y apoyo incondicional.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Anthony Aaron Ramos Mariñas con DNI N° 46522548, 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, 10 de mayo del 2017

ANTHONY AARON RAMOS MARIÑAS

PRESENTACION

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 en la empresa HUNTER en El Agustino periodo 2017", 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.

Anthony Aaron Ramos Mariñas

ÍNDICE

Página del jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	24
1.5. Justificación del estudio	25
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivo	27

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos	33

III. RESULTADOS	
3.1. Análisis descriptivos de los resultados	35
3.2. Prueba de las hipótesis de correlación	39
3.2.1. Prueba de normalidad de la muestra	39
3.2.2. Investigación paramétrica	40
3.2.3. Contrastación de prueba de hipótesis	40
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIÓN	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	56
ANEXOS	
➤ Instrumentos de medición	
➤ Validación de los instrumentos	
➤ Matriz de consistencia	

RESUMEN

El presente desarrollo del proyecto de investigación titulada “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa HUNTER en El Agustino periodo 2017”, tuvo objetivo general determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente. La investigación es de tipo aplicada, la muestra censal fue de 35 participantes, para conocer si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente. La técnica es la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario para la recolección de información, el cual constó de 15 preguntas cerradas referentes a calidad de servicio y 10 preguntas con respecto a la satisfacción del cliente. La información obtenida mediante la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario tipo Likert, fueron sometidos a la prueba de correlación de Rho Spearman a un nivel de significancia del 0.05 a través del cual se concluyó, de acuerdo a los resultados obtenidos, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del cliente, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad de compra.

SUMMARY

This development of investigation Project titled “Quality of service and the relation with customer satisfaction in HUNTER company in the Agustino 2017 period”, had as general objective determinate the relation that exist between the diferents quality service and customers satisfaction. The investigation is of applied type, the census samples was of 35 participants, to know if the service quality is relates with the customers satisfaction. The technique is the quiz and the instrument that use was the questionnaire to recollect information, it consisted of 15 close questions reference to service quality and 10 questions about customers satisfaction. The information obtained through the quiz, what instrument was the questionnaire type Likert, were subject to the correlation quiz of Rho Spearman to a significance level of 0.05, at one the results obtained, exist a significance relation between the service quality and customers satisfacion.

Keywords: service quality, customers satisfacion, reliability, answer's capacity, purchase security.