



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Representaciones  
Dimza S.R.L., S.J.L., 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA

Anali Marilin Díaz Guarniz

ASESOR

Marco Antonio Candía Menor

LINEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA - PERU

Año 2016

**PÁGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme concedido la vida y la salud para poder sobreponerme a cada uno de los obstáculos que se me presentaron día a día. A Mis padres y hermanos por el apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haber podido brindar la oportunidad de realizar y concluir mis estudios superiores.

Agradezco al Mg. Marco Antonio Candía Menor por su orientación en la búsqueda de nuevos conocimientos.

Agradezco al Ph. Raúl Delgado Arenas por argumentar sus conocimientos y experiencias de las ciencias empresariales.

Agradezco al doctor Flabio Romeo Paca Pantigoso por facilitarme los conocimientos estadísticos necesarios para una investigación objetiva.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo, ANALI MARILIN DIAZ GUARNIZ con DNI 46871220, 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, 15 de Julio del 2016

---

Anali Marilin Díaz Guarniz

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa Representaciones Dimza SRL, SJL, 2016.” , con la finalidad de dar a conocer la relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Anali Marilin Díaz Guarniz

## ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORÍA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos.....	24
<b>II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
2.1 Diseño de investigación.....	25

2.2 Variables, Operacionalización.....	26
2.3 Población y muestra.....	29
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5 Métodos de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos.....	34

**III. RESULTADOS**

**IV. DISCUSIÓN**

**V. CONCLUSIÓN**

**VI. RECOMENDACIONES**

**VII. REFERENCIAS**

**ANEXOS**

- 1: Cuestionario de calidad de servicio
- 2: Cuestionario de satisfacción del cliente
- 3: Validaciones de los instrumentos
- 4: Matriz de consistencia
- 5: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>01:</b> Operacionalización Variable 1.....	27
<b>02:</b> Operacionalización Variable 2.....	28
<b>03:</b> Validación Variable 1.....	31
<b>04:</b> Validación Variable 2.....	32
<b>05:</b> Fiabilidad Variable 1.....	33
<b>06:</b> Validación Variable 2.....	33
<b>07:</b> Distribución de frecuencia de variable 1 y variable 2.....	35
<b>08:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 1.....	36
<b>09:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 2.....	37
<b>10:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 3.....	39
<b>11:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 4.....	40
<b>12:</b> Distribución de Frecuencia de Variable 1 y Dimensión 5.....	41

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue: determinar la relación que existe entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente en la empresa Representaciones Dimza SRL, SJL, 2016. La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. Se siguió el modelo de la investigación de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo representada por 30 clientes de la Empresa Representaciones Dimza en el presente año. Las técnicas e instrumento de investigación empleadas fueron la encuesta y el cuestionario, respectivamente. Finalmente se llegó a la conclusión de que: la calidad del servicio tiene una relación altamente significativa del 55.8% con la satisfacción del cliente en la empresa Representaciones Dimza SRL, SJL, 2016; debido a que, los Elementos tangibles, Seguridad y Empatía, Capacidad de respuesta, Confiabilidad poseen puntuaciones buenas que contribuyen de forma positiva en la satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Calidad de servicio y satisfacción

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to: determine the relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the company Representaciones Dimza SRL, SJL, 2016. The methodology used for the preparation of this thesis was related to the quantitative method. Correlational, not experimental design and cross-section - the model descriptive research was followed. The sample was represented by 30 clients of the company Representaciones Dimza this year. Technical and research tool used were the survey and questionnaire, respectively. Finally it was concluded that: the quality of service has a highly significant relationship with 55.8% customer satisfaction in the company Representaciones Dimza SRL, SJL, 2016; because, tangibles, Security and Empathy, Responsiveness, Reliability have good scores that contribute positively in customer satisfaction.

**Keywords:** Quality of service, satisfaction