



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS - MBA

Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la empresa de servicios de Internet  
INPLANET S.A. de Milagro-Ecuador, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios - MBA

Autor:  
Br. Freddy Fernando Valverde Barragán (ORCID 0000-0002-3334-7436)

Asesor:  
Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto (ORCID: 0000-0003-2917-9959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gerencia de Operaciones

Piura – Perú

2019

## DEDICATORIA

*A Dios que me da la vida,  
salud y la fortaleza para  
practicar acciones correctas  
a lo largo de mi vida.*

*A mis padres por haberme  
trasmitido valores morales y  
estar apoyándome en cada  
paso que doy en mi vida.*

*A mi esposa e hija que están  
siempre a mi lado.*

*A mi hermana por estar  
siempre pendiente de mis  
logros.*

*Freddy Fernando*

## AGRADECIMIENTO

*A toda mi familia que me invito a superar cada obstáculo en la consecución de este logro.*

*A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios.*

*A mi asesor por su acompañamiento técnico, esfuerzo y dedicación.*

*A mis compañeros maestrantes por compartir sus conocimientos y tiempo.*

*El autor.*

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4. Formulación del problema.....	20
1.5. Justificación del estudio .....	21
1.6. Hipótesis .....	22
1.7. Objetivos .....	23
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de la investigación .....	24
2.2. Variables .....	25
2.3. Operacionalización de Variables .....	26
2.4. Población y muestra.....	27
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	28
2.6. Método de análisis de datos .....	30
2.7. Aspectos éticos .....	30
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables	26
<b>Tabla 2.</b> Datos cruzados y relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente	32
<b>Tabla 3.</b> Prueba de hipótesis de la relación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente	33
<b>Tabla 4.</b> Datos cruzados y relación entre la dimensión determinación y satisfacción al cliente	34
<b>Tabla 5.</b> Prueba de hipótesis de la relación entre determinación y satisfacción al cliente	35
<b>Tabla 6.</b> Datos cruzados y relación entre la dimensión capacitación y satisfacción al cliente	36
<b>Tabla 7.</b> Prueba de hipótesis de la relación entre capacitación y satisfacción al cliente	37
<b>Tabla 8.</b> Datos cruzados y relación entre la dimensión implementación y satisfacción al cliente	38
<b>Tabla 9.</b> Prueba de hipótesis de la relación entre implementación y satisfacción al cliente	39
<b>Tabla 10.</b> Análisis de la variable calidad de servicio	56
<b>Tabla 11.</b> Análisis de la variable satisfacción al cliente	56
<b>Tabla 12.</b> Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente	56
<b>Tabla 13.</b> Correlación entre la dimensión determinación y la satisfacción al cliente	57
<b>Tabla 14.</b> Correlación entre la dimensión capacitación y la satisfacción al cliente	57
<b>Tabla 15.</b> Correlación entre la dimensión implementación y la satisfacción al cliente	57
<b>Gráfico 1.</b> Enunciados de la teoría de Deming	8
<b>Gráfico 2.</b> Principios fundamentales de la teoría de Deming	9
<b>Gráfico 3.</b> Factores comunes empresas z	11
<b>Gráfico 4.</b> Diagrama causa-efecto o espina de pez	12
<b>Gráfico 5.</b> Herramientas de administración de la calidad	13
<b>Gráfico 6.</b> Datos cruzados y relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente	58
<b>Gráfico 7.</b> Datos cruzados y relación entre la dimensión determinación y satisfacción al cliente	58
<b>Gráfico 8.</b> Datos cruzados y relación entre la dimensión capacitación y satisfacción al cliente	59
<b>Gráfico 9.</b> Datos cruzados y relación entre la dimensión implementación y satisfacción al cliente	59

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de servicios de Internet INPLANET S.A. de Milagro-Ecuador, 2018. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de la investigación es descriptivo correlacional. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a una muestra de 371 personas en base a una población de 11300 usuarios. Se aplicó 17 preguntas para la variable calidad de servicio y 17 preguntas para la variable satisfacción al cliente de la empresa de servicios de Internet INPLANET S.A.

Los resultados determinaron que existe una correlación media alta entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa de servicios de Internet INPLANET S.A. de Milagro - Ecuador, 2018; la percepción de los encuestados es que la calidad de servicio es necesaria casi siempre para que la satisfacción al cliente sea alta. De la misma manera se demostró que las dimensiones determinación, capacitación e implementación, tienen relación con la variable satisfacción al cliente. En base a los resultados obtenidos se concluye que el mejoramiento de los índices de calidad de servicio se está originando de manera paulatina y por efecto mejorara la satisfacción del cliente de la empresa de servicios de Internet INPLANET S.A. de Milagro-Ecuador; y que la implementación de nuevas tecnologías mejorara con el tiempo ya que se necesita de una inyección de capital, eso si, se considera como un punto muy importante para la mejora de la satisfacción al cliente.

**Palabras Claves.** Calidad de servicio, satisfacción al cliente, rendimiento, índices de gestión,

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of service and customer satisfaction of the Internet service company INPLANET S.A. de Milagro-Ecuador, 2018. The type of study is non-experimental, the design of the research is descriptive correlational. The data collection instrument was the questionnaire applied to a sample of 371 people based on a population of 11300 users. We applied 17 questions for the quality of service variable and 17 questions for the customer satisfaction variable of the Internet service company INPLANET S.A.

The results determined that there is a high average correlation between the quality of service and customer satisfaction of the Internet service company INPLANET S.A. of Milagro - Ecuador, 2018; The perception of the respondents is that the quality of service is almost always necessary so that customer satisfaction is high. In the same way, it was demonstrated that the determination, training and implementation dimensions are related to the customer satisfaction variable. Based on the results obtained, it is concluded that the improvement of the service quality indexes are being originated in a gradual manner and, as a result, will improve the customer satisfaction of the Internet service company INPLANET S.A. from Milagro-Ecuador; and that the implementation of new technologies will improve over time since capital injection is needed, that is, it is considered as a very important point for the improvement of customer satisfaction.

**Keywords:** Quality of service, Customer Service, KPI's, Performance

## ANEXO 10: ACTAS

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Karl Friederick Torres Mirez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la empresa de servicios de Internet INPLANET S.A. de Milagro-Ecuador, 2018”, del estudiante **FREDDY FERNANDO VALVERDE BARRAGÁN**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

PIURA, 27 DE NOVIEMBRE DEL 2019



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ

DNI: 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------