



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la  
ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.

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

AUTORA:

Br. Silvia Stefania Remache Yungán (ORCID: 0000-0002-2961-1177)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencia de Marketing

Piura – Perú

2019

## DEDICATORIA

*A Dios que me da vida,  
fuerzas, inteligencia y  
sabiduría para lograr  
los deseos de mi corazón.  
A mi amado esposo  
quien es la persona que  
me impulsa y me alienta  
en todas mis metas  
siendo una bendición de  
Dios para ayudarme a  
mejorar cada día. A mis  
padres quienes con sus  
enseñanzas y trabajo he  
podido superarme.*

## AGRADECIMIENTO

*A Dios y por ser la guía  
de mi camino.*

*A mi esposo por su  
impulso de superación.*

*A mis padres por su  
esfuerzo y motivación.*

# ÍNDICE

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Acta de sustentación .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos Previos.....	6
1.2.1 Internacional.....	6
1.2.2 Nacional .....	8
1.2.3 Local .....	10
1.3 Teorías relacionadas al Tema .....	13
1.3.1. Calidad de Servicio.....	13
1.3.2. Satisfacción del cliente .....	20
1.4 Formulación del Problema .....	24
1.4.1 Problemas específicos.....	24
1.5 Justificación del Estudio .....	25
1.5.1 Aspecto práctico .....	25
1.5.2 Aspecto teórico .....	26
1.5.3 Aspecto metodológico .....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.6.1 Hipótesis general .....	28
1.6.2 Hipótesis nula.....	28

1.6.3 Hipótesis específicas .....	28
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo general.....	30
1.7.2. Objetivos específicos .....	30
II. MARCO METODOLÓGICO.....	32
2.1. Diseño de investigación .....	32
2.2. Variables .....	32
2.3. Operacionalización de variables.....	33
2.4. Población y muestra .....	35
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5.1. Técnicas .....	36
2.5.2. Instrumentos .....	36
2.5.3. Validez y confiabilidad del instrumento.....	36
2.6. Métodos de análisis de datos .....	37
2.7 Aspectos éticos .....	37
III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN .....	57
V. CONCLUSIONES .....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS .....	71
ANEXOS.....	76

## Índice de Tablas

Tabla 1: Variable Independiente .....	33
Tabla 2: Variable Dependiente.....	34
Tabla 3: Población .....	35
Tabla 4: Muestra.....	35
Tabla 5: Relación Entre La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente .....	38
Tabla 6: Coeficiente De Correlación Entre Las Variables Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente .....	39
Tabla 7. Calidad De Servicio.....	40
Tabla 8. Satisfacción Del Cliente .....	41
Tabla 9. Relación Entre Tangibilidad Y Satisfacción Del Cliente .....	42
Tabla 10. Coeficiente De Correlación Entre Tangibilidad Y Satisfacción Del Cliente.....	43
Tabla 11. Relación Entre Fiabilidad Y Satisfacción Del Cliente .....	45
Tabla 12. Coeficiente De Correlación Entre Fiabilidad Y Satisfacción Del Cliente .....	46
Tabla 13. Relación Entre Capacidad De Respuesta Y Satisfacción Del Cliente.....	48
Tabla 14. Coeficiente De Correlación Entre Capacidad De Respuesta Y Satisfacción Del Cliente .....	49
Tabla 15. Relación Entre Seguridad Y Satisfacción Del Cliente.....	51
Tabla 16. Coeficiente De Correlación Entre Seguridad Y Satisfacción Del Cliente .....	52
Tabla 17. Relación Entre Empatía Y Satisfacción Del Cliente.....	54
Tabla 18. Coeficiente De Correlación Entre Empatía Y Satisfacción Del Cliente .....	55

## RESUMEN

La tesis titulada: Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018, se realizó con el propósito determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA. de la ciudad de Guayaquil.

El estudio se realizó con una muestra de 12 clientes y para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la “Encuesta” con el “Cuestionario” como instrumento para las variables en estudio. Para identificar la relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, se empleó la estadística inferencial de correlación de Pearson. La hipótesis planteada fue: Existe relación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa SIPECOM SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.

Según los resultados, se encontró que existe una relación directa media entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom S.A. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, período 2018, pues el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.579 con una significatividad bilateral de 0.048. Estos resultados nos permiten afirmar que en la medida que la calidad del servicio del cliente mejore, la satisfacción del cliente aumentará de manera significativa.

**Palabras Claves.** Calidad de Servicio, Satisfacción del Cliente, Mejora Continua.

## **ABSTRACT**

The thesis entitled: Quality of service and customer satisfaction in the company Sipecom SA. From the city of Guayaquil - Ecuador, period 2018, the purpose was to determine the relationship between the service quality and the client satisfaction in the company SIPECOM SA that was made with the population of the same company.

The study was carried out with a sample of 12 clients and for the data collection of the present investigation the technique of the "Survey" with the "Questionnaire" was used as an instrument for the variables under study. To identify the relationship between the variable quality of service and customer satisfaction, we used Pearson's inferential correlation statistic. The hypothesis was: There is a direct relationship between the quality of service and customer satisfaction in the company SIPECOM SA. of the city of Guayaquil - Ecuador, period 2018.

According to the results, it was found that there is a medium direct relationship between the quality of service and customer satisfaction in the company Sipecom S.A. from the city of Guayaquil - Ecuador, period 2018, because the Pearson correlation coefficient was 0.579 with a bilateral significance of 0.048. These results allow us to affirm that as the quality of customer service improves, customer satisfaction will increase significantly.

Keywords. Quality of Service, Customer Satisfaction, Continuous Improvement.



 <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, **Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada:

**“Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018”** del (de la) estudiante: **Silvia Stefania Remache Yungan**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22 % 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.

Lugar y fecha, Piura 09 de septiembre de 2019.



.....  
**Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto**  
**DNI: 02875229**




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