



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

**“Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa Dinet S.A,  
Callao 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Negocios Internacionales

**AUTOR:**

Anicama castillo, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-2158-0329)

**ASESOR:**

Mg. Mejía Guerrero, Hans (ORCID: 0000-0001-7100-7005)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

**CALLAO – PERÚ**

2019

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dirigido especialmente a Dios y a mi familia por ser un gran soporte y acompañarme en este momento tan especial de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar las gracias a cada uno de mis profesores, que me han dedicado su respaldo en este largo camino y en forma particular a nuestro asesor por este trabajo de investigación que es resultado de mucho sacrificio e insistencia.

## **Declaratoria de autenticidad**

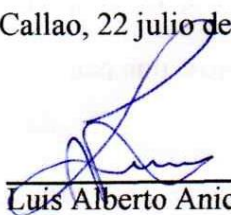
Yo, Luis Alberto Anicama Castillo identificado con el DNI N° 41759136 estudiante de la, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Negocios Internacionales, con el Proyecto de investigación titulado “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa Dinet S.A, Callao 2019”.

Declaro que:

1. El Proyecto de investigación es propio.
2. Se ha realizado respetando las normas para las fuentes examinadas, En fin, el Proyecto de investigación no es un plagio.
3. El Proyecto de investigación no es plagio; es decir no se publicó con anterioridad, para obtener el grado o título profesional.
4. El informe de los resultados es real, ni uno es duplicado por lo cual los resultados servirán de aporte para la posteridad.

De comprobarse falsedad, plagio o que haya sido publicado con anterioridad, me someto a las consecuencias o sanción ante la normativa de la Universidad César Vallejo.

Callao, 22 julio del 2019.



Luis Alberto Anicama Castillo

DNI N° 41759136

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	17
2.1. Tipo y Diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de Variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos Éticos	26
<b>III. Resultados</b>	27
<b>IV. Discusión</b>	37
<b>V. Conclusiones</b>	41
<b>VI. Recomendaciones</b>	43
<b>Referencias</b>	45
<b>Anexos</b>	
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos	48
Anexo 2: Consentimiento de la Empresa	51
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	52
Anexo 4: Matriz de consistencia	58
Anexo 5: Base de datos	61
Anexo 6: Impr pant turnitin	63
Anexo 7: Impr pant resultados	64

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	19
Tabla 2. Operacionalización de variable Satisfacción del cliente	20
Tabla 3. Distribución de la población	21
Tabla 4. Distribución de la muestra	22
Tabla 5. Cuestionario para evaluar la calidad de servicio	23
Tabla 6. Cuestionario para evaluar la satisfacción del cliente	24
Tabla 7. Tabla de confiabilidad	24
Tabla 8. Validación del instrumento calidad del servicio	25
Tabla 9. Validación del instrumento Satisfacción del cliente	25
Tabla 10. Niveles de percepción de la calidad del servicio	27
Tabla 11. Niveles de percepción de la variable dependiente	28
Tabla 12. Niveles de percepción de la satisfacción del cliente	29
Tabla 13. Niveles de percepción de la variable satisfacción del cliente	30

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de percepción de la variable calidad de servicio	27
Figura 2. Niveles de percepción de la variable dependiente	28
Figura 3. Niveles de percepción de la satisfacción del cliente	29
Figura 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable Satisfacción del cliente	30
Figura 5. Zona De Aceptación Probabilística entre calidad de servicio Y la satisfacción del cliente	31
Figura 6. Zona De Aceptación Probabilística entre confiabilidad Y la satisfacción del cliente	32
Figura 7. Zona De Aceptación Probabilística entre capacidad de respuesta Y la satisfacción del cliente	33
Figura 8. Zona De Aceptación Probabilística entre seguridad Y la satisfacción del cliente	34
Figura 9. Zona De Aceptación Probabilística entre empatía Y la satisfacción del cliente	35
Figura 10. Zona De Aceptación Probabilística entre elementos tangibles Y la satisfacción del cliente	36

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en la empresa Dinet s.a, Callao teniendo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Dinet s.a, Callao 2019.

Esta investigación corresponde al tipo aplicado, con diseño no experimental transversal de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 14 clientes, que laboran en la empresa Dinet s.a ,callao 2019 a los cuales se aplicaron dos cuestionarios tipo escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el análisis estadístico con la prueba de Chi-cuadrado de Pearson.

Los resultados arrojan que el 14.3 % de los clientes de la Empresa Dinet s.a, comprende que el nivel de la calidad de servicio es regular, el 71.4 % bueno y el 14.3% excelente, Asimismo el Chí Cuadrado de Pearson (28,000), es mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12,592) y se ubica en el área probabilística de rechazo, se niega la la Hipótesis nula con 95% de confianza y se reconoce que: las variables son dependientes y existe una relación importante entre ellas; de tal manera que podemos conceder la respuesta de la hipótesis elaborada que : Hay una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la Empresa Dinet S. A, Callao 2019.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente y Empresa.



## ABSTRACT

The present investigation was carried out in the company Dinet s.a of Peru, with the general objective of determining the relationship between quality of service and customer satisfaction in the company Dinet s.a, Callao 2019.

This research corresponds to the type applied, with a non-experimental cross-sectional design of a correlational level. The sample consisted of 14 clients, who work at the company Dinet s.a, callao 2019, to which two Likert scale questionnaires were applied. Descriptive statistics were used and for the hypothesis test the statistical analysis was used with the Pearson Chi-square test.

The results show that 14.3% of the clients of the Dinet s.a Company, understand that the level of quality of service is regular, 71.4% good and 14.3% excellent. Likewise, Pearson's Chí Square (28,000), is higher al Tabular Chí with 6 degrees of freedom (12,592) and is located in the probabilistic area of rejection, the null hypothesis is denied with 95% confidence and it is recognized that: the variables are dependent and there is an important relationship between them; in such a way that we can grant the answer of the hypothesis elaborated that: There is a relationship between the quality of service and the customer satisfaction of the Company Dinet S. A, Callao 2019.

Keywords: Quality of service, Customer satisfaction and Company.

Yo, **DR. MANUEL ALBERTO MORI PAREDES**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Negocios Internacionales** de la Universidad César Vallejo Filial Callao, revisor de la tesis titulada: **“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA DINET S.A, CALLAO 2019”**, del estudiante **Luis Alberto Anicama Castillo**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

**Callao, 29 de septiembre de 2020**



.....  
**DR. MANUEL MORI PAREDES**

DNI:07856089

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