



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

**Calidad de servicio y satisfacción del cliente de una empresa de
telefonía móvil en Los olivos, Lima - 2019**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Negocios Internacionales

AUTORES:

Gonzales Espinoza, Yair Jesus (ORCID: 0000-0002-3653-4480)

Zambrano Alejo, Fanny Fiorella (ORCID: 0000-0002-7229-2407)

ASESOR:

Mgtr. José De La Rosa Orderique Torres (ORCID: 0000-0002-9719-8708)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a nuestros seres queridos, por estar junto a nosotros en cada etapa de crecimiento. Agradecemos su incondicional apoyo y sobretodo su paciencia.

Agradecimiento

Queremos agradecer a las personas que desde siempre han confiado en nosotros y nos brindan incondicionalmente su apoyo para alcanzar nuestros objetivos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	27

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tablas de frecuencia de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.	13
Tabla 2. Tabla de frecuencia de la relación entre calidad de servicio y rendimiento percibido.	14
Tabla 3. Tabla de frecuencia de la relación entre calidad de servicio y expectativas.	15
Tabla 4. Tabla de frecuencia de la relación entre calidad de servicio y niveles de satisfacción.	16
Tabla 5. Correlaciones entre calidad de servicio y satisfacción del cliente.	17
Tabla 6. Correlaciones entre calidad de servicio y rendimiento percibido.	18
Tabla 7. Correlaciones entre calidad de servicio y expectativas.	18
Tabla 8. Correlaciones entre calidad de servicio y expectativas.	19

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Calidad de servicio y satisfacción del cliente.	13
Figura 2. Calidad de servicio y rendimiento percibido.	14
Figura 3. Calidad de servicio y expectativas	15
Figura 4. Calidad de servicio y niveles de satisfacción.	16

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, analizar la relación que tiene la calidad de servicio y satisfacción del cliente de una empresa de telefonía móvil en Los olivos.

Es de tipo aplicada por que cumple con los lineamientos metodológicos, el enfoque que sigue la investigación es cuantitativo, ya que se recogieron y analizaron datos sobre las variables, el diseño es no experimental y el nivel es correlacional, tomando como población a los clientes de una empresa de telefonía móvil en Los olivos, seleccionando la muestra con el método no probabilístico por conveniencia, de 60 personas.

Los resultados obtenidos a través de Rho de Spearman señalan que existe una relación positiva alta entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de una empresa de telefonía móvil en Los olivos; ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,702. Se concluyó que existe una relación alta entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de una empresa de telefonía móvil en Los olivos, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.702 con Rho de Spearman.

Palabras Claves: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, Telefonía móvil.

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the relationship between the quality of service and customer satisfaction of a mobile phone company in Los olivos.

It is of the applied type because it complies with the methodological guidelines, the approach followed by the research is quantitative, since data on the variables were collected and analyzed, the design is non-experimental and the level is correlational, taking as population the clients of a mobile phone company in Los olivos, selecting the sample with the non-probabilistic method for convenience, of 60 people.

The results obtained through Rho de Spearman indicate that there is a high positive relationship between the quality of service and customer satisfaction of a mobile phone company in Los Olivos; since a correlation coefficient of 0.702 was obtained. It was concluded that there is a high relationship between the quality of service and customer satisfaction of a mobile phone company in Los olivos, since a correlation coefficient of 0.702 was obtained with Spearman's Rho.

Keywords: Quality of service, customer Satisfaction, mobile phone.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ORDERIQUE TORRES JOSE DE LA ROSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de NEGOCIOS INTERNACIONALES de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UNA EMPRESA DE TELEFONÍA MÓVIL EN LOS OLIVOS, LIMA - 2019.", del (los) autor (autores) GONZALES ESPINOZA YAIR JESUS, ZAMBRANO ALEJO FANNY FIORELLA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Trabajo de Investigación / Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 7 de diciembre de 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ORDERIQUE TORRES JOSE DE LA ROSA DNI: 10302739 ORCID 0002-9719-8708	Firmado digitalmente por: JORDERIQUET el 10 Dic 2020 19:00:10

Código documento Trilce: 76984