



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la consultora Ur Global Perú S.A.C, Lima 2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Gloria Esther Baldion Calle (ORCID: 0000-0002-8580-7756)

ASESOR:

Dr. Luis Enrique Dios Zárate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios principalmente, quien es mi guía.

A mi madre, por su gran amor y el gran apoyo que significa para mí.

A mi esposo e hija, quienes en conjunto y con mucho sacrificio me han brindado la comprensión y paciencia necesaria para poder culminar con éxito el presente proyecto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesor y demás profesores, quienes aportaron su sabiduría y me orientaron de manera constante a llegar a culminar el presente proyecto.

Sencillo no ha sido, pero gracias por transmitirme sus conocimientos y su dedicación con el único fin de que logre conseguir culminar de manera exitosa y obtenga la titulación anhelada.

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Gloria Esther Baldión Calle identificado con el DNI N°43575386, a 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 Profesional de Administración, con el trabajo de investigación titulado “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la consultora Ur Global Perú S.A.C, Lima 2019”.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría.
2. Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Callao, 29 noviembre del 2019.



Gloria Esther Baldión Calle

DNI N° 43575386

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	11
2.3 Población y muestra	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5 Métodos de análisis de datos	19
2.6 Aspectos Éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	49

RESUMEN

El presente informe de tesis tiene como título “La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la consultora Ur Global Perú S.A.C, Lima 2019”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la consultora Ur Global Perú S.A.C, Lima – 2019. Para la medición de la variable calidad del servicio cual se empleó las dimensiones e indicadores del modelo Servqual y para la medición de la variable satisfacción del cliente se emplearon las dimensiones e indicadores del modelo ACSI. El enfoque del presente informe es cuantitativo, de tipo aplicada. El tipo del presente estudio es transversal correlacional, el diseño es no experimental. La población está conformada por 50 clientes con una muestra de 44 clientes de la consultora Ur Global. Para la recolección de la información se hizo uso de la técnica la encuesta y el instrumento aplicado es el cuestionario, se empleó 2 cuestionarios, uno para cada variable, el cuestionario de la variable calidad del servicio está compuesto por 22 items y el cuestionario de la variable satisfacción del cliente está conformado por 21 items, los cuales se validaron por el juicio de tres expertos en administración, los datos obtenidos fueron procesado en el sistema estadístico SPSS v.25, en el cual se utilizó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado. Por medio de los resultados obtenidos luego de hacer uso de la prueba del Chi cuadrado se concluyó que existe una relación de dependencia significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente con un coeficiente de 32,849.

PALABRAS CLAVES: Calidad del servicio, satisfacción del cliente, percepción, expectativas y deficiencias.

ABSTRACT

This thesis report is entitled “Quality of service and customer satisfaction at the consultancy Ur Global Peru SAC, Lima 2019”, whose objective was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the consulting firm Ur Global Perú SAC, Lima - 2019. For the measurement of the service quality variable which was used the dimensions and indicators of the Servqual model and for the measurement of the customer satisfaction variable, the dimensions and indicators of the ACSI model were used. The focus of this report is quantitative, of the applied type. The type of the present study is cross-sectional, the design is non-experimental. The population is made up of 50 clients with a sample of 44 clients from the consultancy Ur Global. For the collection of the information, the survey was used and the instrument applied is the questionnaire, 2 questionnaires were used, one for each variable, the questionnaire of the service quality variable is composed of 22 items and the questionnaire of the Customer satisfaction variable is made up of 21 items, which were validated by the judgment of three administration experts, the data obtained were processed in the SPSS v.25 statistical system, in which Cronbach's alpha was used to determine reliability of the instrument applied. Through the results obtained after using the Chi-square test, it was concluded that there is a relationship of significant dependence between service quality and customer satisfaction with a coefficient of 33,780.

KEYWORDS: Quality of service, customer satisfaction, perception, expectations and deficiencies.