



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad De Servicio Y Lealtad De Las Consultoras De La Empresa Belcorp
En La Sección F SJL 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Reyes Munguía, Francis Stefany

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016

JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Pra essa pessoa quem sempre procura meu bem, aquela pessoa para quem tudo não é suficiente e sempre vai dando muito mais do que eu pudesse merecer, para ela, “minha mãe”.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, quienes siempre de una u otra forma hicieron posible que yo llegue a tener una carrera universitaria a pesar de todas las dificultades que acontecieron año tras año.

A la Universidad César Vallejo, en dónde pude desarrollar los conocimientos y capacidades que requería mi Carrera profesional.

A mis docentes, quienes año tras año me brindaron sus enseñanzas y motivaron con sus sabias experiencias.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Reyes Munguía, Francis Stefany identificada con DNI 47903040 y domiciliada en Jr. Los Pinos Mz. O lote 20 Asociación Canto Grande, distrito de San Juan de Lurigancho, estudiante de Administración de Empresas de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, con su tesis titulada: Calidad de servicio y Lealtad de las consultoras de la empresa Belcorp en la sección F SJL, 2016: Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría. Además que he mantenido respeto a las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente. Y que los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar 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.

Lima, 24 de noviembre del 2016

Reyes Munguía, Francis Stefany

DNI 47903040

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y Lealtad de las consultoras de la empresa Belcorp en la sección F SJL 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Calidad de Servicio (primera variable) y Lealtad de las consultoras (segunda variable) F de la empresa Belcorp en la sección. Recordemos que si se gestiona adecuadamente los Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, entonces se considera que existe Calidad de Servicio. Asimismo debemos tener en cuenta que para tener un alto grado de Lealtad de las consultoras, se debe considerar la Fidelidad, Costes de Cambio, Sensibilidad al precio y el Comportamiento de queja; es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información ha sido estructurada en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la Investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se ha considerado los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV, se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V, se especifica las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y finalmente, en el capítulo VII, se indican las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Presentación

RESUMEN

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.2. Trabajos previos

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.4. Formulación del problema

1.5. Justificación del estudio

1.6. Hipótesis

1.7. Objetivos

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.2. Variables, Operacionalización

2.3. Población y muestra

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.5. Métodos de análisis de datos

2.6. Aspectos éticos

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

- Instrumentos
- Validación de los instrumentos
- Matriz de consistencia

RESUMEN

La investigación, ha sido titulada: “Calidad de servicio y Lealtad de las consultoras de la Empresa Belcorp en la sección F SJL 2016”; la cual ha proporcionado respuesta al problema de: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la Lealtad de las consultoras de la Empresa Belcorp en la sección F SJL 2016? El objetivo general del presente estudio fue: Determinar de qué manera se relaciona la Calidad de servicio y Lealtad de las consultoras de la Empresa Belcorp en la sección F SJL 2016. La metodología aplicada para la elaboración de este estudio fue de enfoque Cuantitativo. Es una investigación de finalidad Aplicada y nivel de investigación Descriptivo correlacional. La población fue censal y estuvo representada por las consultoras de la Empresa Belcorp en la sección F SJL 2016, incluyendo a un total de 37 personas. La técnica de investigación empleada fue un cuestionario de 42 interrogantes en un nivel de escala de Likert, a través de la utilización del cuestionario como instrumento de medición y recopilación de la información de las dos variables. Según los resultados más relevantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: Se halló un nivel de correlación 0,644; lo cual nos indica que la correlación entre las variables es significativa, por ello se concluye que existe relación directa entre la Calidad de servicio y Lealtad de las consultoras de la sección F de la Empresa Belcorp SJL 2016. Por lo tanto podemos afirmar que: Si existe relación entre Calidad de servicio y Lealtad de las consultoras de la Empresa Belcorp en la sección F SJL 2016.

Palabras Claves: Comunicación, Recomendación, Frecuencia Y Experiencias Negativas.

ABSTRACT

The research has been titled: "Quality of service and loyalty of consulting firms Belcorp in section F SJL 2016"; Which has provided an answer to the problem of: What is the relationship between the Quality of service and the loyalty of the consultants of the company Belcorp in section F SJL 2016? The general objective of the present study was to determine how the Quality of Service and Loyalty of the consultants of Belcorp Company are related in Section F SJL 2016. The methodology applied for the elaboration of this study was of quantitative approach. It is an investigation of applied purpose and level of correlational Descriptive research. The population was census and was represented by the consultants of the Company Belcorp in section F SJL 2016, including a total of 37 people. The research technique used was a questionnaire of 42 questions at a Likert scale level, through the use of the questionnaire as a measurement instrument and information collection of the two variables. According to the most relevant results obtained with the statistical test of Rho de Spearman we have the following: A correlation level was found 0.644; Which indicates that the correlation between the variables is significant, so it is concluded that there is a direct relationship between the Quality of service and Loyalty of the consultants of section F of the Company Belcorp SJL 2016. Therefore we can state that: Yes There is a relationship between Quality of service and Loyalty of the consultants of the Company Belcorp in section F SJL 2016.

Key Words: Communication, Recommendation, Frequency and Negative experiences.