



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en una Empresa
de Seguridad, Lima, 2021**

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

AUTORA:

Canessa Correa, Priscilla Cristina Patricia (ORCID: 0000-0003-3705-3707)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID: 0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Muy agradecida con Dios por haberme dado la vida que tengo, de todo lo que he aprendido, la madurez y el crecimiento personal.

Guillermo y Elena benditas personas, venerados padres ejemplo vivo de esfuerzo diario por quienes he llegado a ser quien soy, a quienes les debo además de mi vida y mis aspiraciones.

José, amado esposo y amigo con quien nos enrumbamos en una aventura.

Con cariño a mi abuelita Libe, quien se ausento a finales este proceso académico y con su partida comprendí el verdadero valor del tiempo y los buenos momentos, ahora que goza de la presencia de Dios. Estará orgullosa.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por haberme dado la vida y salud en estos momentos de pandemia. A mis familiares y hermanos de comunidad por su presencia y apoyo.

A la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mi asesor Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño, quien me motivo, oriento y brindo todas las pautas necesarias para desarrollar mi tesis y superar los obstáculos que se presentaron durante su elaboración.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO	7
III METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y Operacionalización.....	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV RESULTADOS.....	25
V DISCUSIÓN	34
VI CONCLUSIONES.....	40
VII RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	46
Anexo 1 Instrumento de recolección de datos.....	47
Anexo 2 Ficha técnica del Instrumento de Recolección de Datos	49
Anexo 3 Operacionalización de Variables	50
Anexo 4 Matriz de Consistencia.....	51
Anexo 5 Estadísticas de los elementos	53
Anexo 6 Carta de Presentación	55
Anexo 7 Definición de Variables	56
Anexo 8 Matriz de Operacionalización	58
Anexo 9 Certificado de Validación Dra. María Elena Coronado de la Cruz	59
Anexo 10 Encuesta.....	61

Anexo 11 Carta de Presentación	63
Anexo 12 Definición de Variables	64
Anexo 13 Matriz de Operacionalización	66
Anexo 14 Certificado de Validación Mg. Vilma Andrea Vera Quintanilla	67
Anexo 15 Encuesta.....	69
Anexo 16 Carta de Presentación	71
Anexo 17 Definición de Variables	72
Anexo 18 Matriz de Operacionalización	74
Anexo 19 Cerificado de Validación Mg. Ronald Eduardo Cordero Cachay	75
Anexo 20 Encuesta.....	77
Anexo 21 Carta de Presentación	79
Anexo 22 Carta de Autorización de la Empresa de Seguridad	80

Índice de Tablas

Tabla 1 Validación de Expertos	22
Tabla 2 Confiabilidad de los Instrumentos: Cuestionario Variable Calidad de Servicio	22
Tabla 3 Confiabilidad de los Instrumentos: Cuestionario Variable Satisfacción del Usuario.	22
Tabla 4 Escala de Valoración del Alfa de Cronbach	23
Tabla 5 Variable de Calidad de Servicio	25
Tabla 6 Variable de Satisfacción del Usuario.....	27
Tabla 7 Prueba de Correlación de Pearson de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	28
Tabla 8 Prueba de correlación de Pearson hipótesis específico 1	29
Tabla 9 Prueba de correlación de Pearson hipótesis específico 2	30
Tabla 10 Prueba de correlación de Pearson hipótesis específico 3	31
Tabla 11 Prueba de correlación de Pearson hipótesis específico 4	32
Tabla 12 Prueba de correlación de Pearson hipótesis específico 5	33

Índice de Figuras

Figura 1 Escala Likert	20
Figura 2 Calidad de servicio.....	26
Figura 3 Satisfacción del usuario.....	27

Resumen

En la investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Empresa de Seguridad, Lima 2021”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una Empresa de Seguridad - Lima 2021

Se realizó un estudio descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal, debido a que no se modificaron ni manipularon las variables de estudio solo estas fueron de uso para la medición en un tiempo determinado. Durante el proceso estadístico se tomó como muestra 95 usuarios a quienes se le aplicó la encuesta, dicha técnica con un cuestionario que lleva 25 preguntas con una escala de Likert y adaptado del modelo SERVQUAL.

Aplicada el instrumento, se llegó a la conclusión que existe muy buena relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, mediante la prueba de correlación de Pearson dado que $r = 0.862$, y un valor de significancia de 0.000, siendo $p < \alpha = 0.05$ por tanto se concluye que la calidad del servicio del área de atención al cliente se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario que acude a solicitar un servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, Modelo SERVQUAL

Abstract

In the research entitled “Quality of service and user satisfaction in a Security Company, Lima 2021”, the general objective was to determinate the relation between the quality of service and the user satisfaction in a Security Company – Lima 2021.

A descriptive correlational study was carried out with a non-experimental cross-sectional design, due to the fact that the study variables were not modified or manipulated, only these were used for the measurement in a given time. During the statistical process 95 users were taken as a sample, who applied the survey, this technique with a questionnaire consisted of 25 questions with a Likert scale and adapted by the SERVQUAL model.

Applied the instrument, it was concluded that there is a great relation between the quality of service and user satisfaction, by the Pearson's correlation test given that $r = 0.862$, and a significance value of 0.000, being $p < \alpha = 0.05$. All things considered, it is concluded that the quality of the service of the customer service area is directly and significantly related to the satisfaction of the user who comes to request a service.

Keywords: Quality of service, user satisfaction. SERVQUAL model.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD, LIMA 2021", cuyo autor es CANESSA CORREA PRISCILLA CRISTINA PATRICIA, 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 la 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, 15 de Setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GRANADOS MAGUIÑO MAURO AMARU DNI: 06441665 ORCID 0000-0002-5668-0557	Firmado digitalmente por: MGRANADOSM el 15-09- 2021 13:59:56

Código documento Trilce: TRI - 0191843