



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Académico Profesional de Administración**

**“COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN  
LAS AGENCIAS JUANJUI Y TARAPOTO DE LA CAJA  
MUNICIPAL DE PAITA S.A EN EL AÑO 2011”**

Tesis que presenta la Bachiller:

**ANA VALERIA LINARES SANTOYO**

Para obtener el Título Profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES:**      **Lic. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI**  
                          **Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS**

**TARAPOTO - PERÚ**  
**2011**

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a los seres que más amo y que Dios puso en mi vida MI FAMILIA en especial:

MIS ADORADOS PADRES

MI AMADO ESPOSO

Y MIS QUERIDOS SUEGROS.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0084
	ADM-PI
	E.3.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2022

## PRESENTACIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en el reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, pongo a vuestra consideración la presente Tesis Titulada: “COMPARACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS AGENCIAS JUANJUI Y TARAPOTO DE LA CAJA MUNICIPAL DE PAITA S.A. EN EL AÑO 2011”, con el fin de obtener el Título de Licenciada en Administración.

Pongo a consideración de ustedes Señores Miembros del Jurado, el desarrollo de este tema, como una contribución en bien de nuestra Institución.

Expreso mi eterna gratitud y reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus valiosos conocimientos y enseñanzas que me brindaron a lo largo de mi formación profesional.

---

Ana Valeria Linares Santoyo

## AGRADECIMIENTOS

- Agradecer al SER que se resume en Amor, Ese que nunca me abandona, que nunca me falla, que está en cada uno de los momentos de mi vida y que me fortalece día con día... DIOS.
  
- Mi agradecimiento a toda mi linda familia gracias por brindarme su apoyo incondicional en especial a mis padres, esposo y suegros porque son un ejemplo a seguir, por su paciencia y sobre todo porque los amo.
  
- Con profunda gratitud y afecto a todos mis docentes, por su valiosa orientación, paciencia y al mismo tiempo por haber compartido sus conocimientos y experiencias en la realización de este trabajo.

Muchas gracias.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	xi
<b>CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>12</b>
1.1. El problema	12
1.1.1. Selección del Problema	12
1.1.2. Antecedentes del Problema	14
1.1.3. Formulación del Problema	19
1.1.4. Justificación	19
1.1.5. Limitaciones	21
1.2. Objetivos	21
1.3. Hipótesis	22
1.4. Variables – Indicadores	23
1.5. Diseño de la investigación	24
1.5.1. Tipo de Diseño	24
1.5.2. Población-Muestra	25
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	26
<b>CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO</b>	<b>28</b>
2.1. Marco teórico	28
2.2. Marco conceptual	40
<b>CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	<b>65</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>68</b>

<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>
6.1. Conclusiones	70
6.2. Recomendaciones	72
<b>CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS</b>	<b>74</b>
7.1. Referencias bibliográficas	74
7.2. Webgrafía	75
7.3. Anexos	75

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita, ANA VALERIA LINARES SANTOYO, Bachiller en Ciencias Empresariales, egresada de la Escuela Académico Profesional de Administración, identificada con DNI N° 05387783 Domiciliada en el Jr. Ramón Castilla N° 681, distrito de Tarapoto, Provincia y Departamento de San Martín, declaro bajo juramento y en honor a la verdad que los datos y resultados expuestos en el presente informe de investigación son de mi completa autoría, y que los postulados y teorías consignados de otros autores son debidamente citados de acuerdo a las normas para la elaboración de informes científicos.

Así mismo que el presente informe no ha sido presentado de manera total ni parcialmente con otros fines distintos al de la obtención de mi título profesional de Licenciada en Administración. En virtud de lo cual refrendo la presente declaración con mi firma en la fecha.

Tarapoto, Diciembre del 2011

---

**Ana Valeria Linares Santoyo**

**DNI N° 05387783**

## RESUMEN

La presente Tesis es una investigación que tiene como objetivo apreciar de manera comparativa la satisfacción del cliente en las Agencias de Juanjui y Tarapoto de la CMAC-Paita S.A. en el año 2011.

Partiendo del concepto básico de que la “satisfacción del cliente” es un requisito básico para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende en el mercado meta. Por tal motivo en el presente trabajo de investigación se evaluó a las agencias de Tarapoto y Juanjui de la CMAC-Paita S.A., identificando el nivel de satisfacción de los clientes en el servicio que brindan y comparando las expectativas con las perspectivas del servicio brindado enfocados en la satisfacción de los mismos.

Las dimensiones que se evaluaron para determinar el nivel de satisfacción de los clientes según el método Servqual utilizado son las siguientes:

- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad:** Habilidad de prestar servicio prometido de forma precisa.
- **Capacidad de Respuesta:** Deseo de ayudar a los clientes y de servirlos de forma rápida.
- **Seguridad:** Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza a los clientes.
- **Empatía:** Atención individualizada al cliente.



De manera general el presente trabajo de investigación concluye determinando que en la Agencia Tarapoto de la CMAC-Paita S.A las perspectivas (5.96) sí superan a las expectativas (5.71) de los clientes, lo mismo ocurre en cada una de sus cinco dimensiones, por lo tanto sí satisfacen las necesidades de los clientes; mientras que en la Agencia Juanjui de la CMAC-Paita S.A las perspectivas (5.68) no superan a las expectativas (6.11) de los clientes, lo que ocurre en tres de sus cinco dimensiones, por lo tanto no está satisfaciendo las necesidades de los clientes.

## ABSTRACT

This thesis is an investigation that aims to comparatively assess customer satisfaction in Tarapoto Juanjui and Agencies of the CMAC-Paita SA in 2011.

Starting from the basic concept that "customer satisfaction" is a basic requirement to earn a place in the minds of customers and therefore in the target market. For this reason in the present research work was assessed Tarapoto agencies and Juanjui of CMAC-Paita SA, identifying the level of customer satisfaction in the service they provide and comparing the expectations with the service provided perspectives focused on the satisfaction of them.

The dimensions that are assessed to determine the level of customer satisfaction according to the method used Servqual are:

- **Tangible Items:** Appearance of physical facilities, equipment, personnel and communication materials.
- **Reliability:** Ability to provide promised service accurately.
- **Responsiveness:** Willingness to help customers and serve them quickly.
- **Security:** Knowledge of the service and courtesy of employees and their ability to convey confidence to customer.
- **Empathy:** Individual attention to the customer.

In general this research concludes that the Agency determine the CMAC-Tarapoto Paita prospects SA (5.96) if they exceed the expectations (5.71) of customers, so does each of the five dimensions, so if you meet the needs of customers, while at the Agency of the CMAC-Juanjui Paita prospects SA (5.68) do not exceed expectations (6.11) of the clients, what happens in three of the five dimensions, therefore not meeting the needs of customers.