



**UCV**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE SERVICIO DE LA CMAC PIURA S. A EN JAÉN - 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

**TANIA JUDITH MESTANZA VÁSQUEZ**

**ASESOR:**

**MAG. JULISSA REYNA GONZALEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**RECURSOS HUMANOS**

**JAEN, DICIEMBRE 2016**

## PAGINA DEL JURADO

Título

“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA CMAC PIURA S.A. EN JAEN - 2016”

AUTOR

MESTANZA VASQUEZ TANIA JUDITH



---

Mg Rafael Martel Acosta  
PRESIDENTE



---

Mg José Fernando Enrique Urbina Carranza  
SECRETARIO



---

Mg Julissa Reyna González  
VOCAL

Jaén 19 de Diciembre 2016

## DEDICATORIA

A Dios por guiarme en todo este camino con su bendición y amor, a mis padres por su apoyo incondicional, por inculcarme buenos valores, por darme una buena educación en el transcurso de mi vida, y a ti Mao que siempre estuviste ahí para motivarme, apoyarme y sobre todo por creer en mí.

Tania

## **AGRADECIMIENTO**

Mi especial agradecimiento a todos los profesores con quienes empezamos este lindo desafío, que con su apoyo aportaron en mi educación, a CMAC Piura S.A por permitir que pueda realizar mi investigación en su entidad y el agradecimiento muy especial a la Mag. Julissa Reyna Gonzalez por haber tenido toda la paciencia, dedicación para guiarnos en todo este proceso.

Tania

## DECLARACION JURADA

Yo, **MESTANZA VASQUEZ TANIA JUDITH**, egresada de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Chiclayo; declaro que el trabajo académico titulado: **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CMAC PIURA S. A EN JAÉN – 2016**, para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Jaén, diciembre del 2016



.....  
Tania Judith Mestanza Vásquez  
DNI N° 70035177

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”; ponemos a su disposición la Tesis Titulada “Satisfacción del Cliente y su Relación con la Calidad de Servicio de la CMAC Piura S. A en Jaén - 2016”

El presente informe es resultado de una investigación, con el objetivo de analizar la relación que existe en la satisfacción del cliente y la calidad de servicio del cliente.

Esperamos que reconozcan los atributos positivos, así como hacer las observaciones respectivas de algunas deficiencias que se puedan haber cometido, los mismos que reanudaran en beneficio de los estudiantes y en la mejora del presente informe de Tesis.

Mestanza Vásquez Tania Judith

## INDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACION JURADA.....	v
PRESENTACION .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	13
<b>1.1.1. Datos de la Empresa</b> .....	16
<b>1.1.2. Ubicación:</b> .....	16
<b>1.1.3. Misión</b> .....	16
<b>1.1.4. Visión</b> .....	16
<b>1.1.5. Organigrama de CMAC Piura S.A – Agencia Jaén</b> .....	17
<b>1.1.6. Marco Normativo</b> .....	18
1.2. TRABAJOS PREVIOS.....	18
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	24
1.3.1. Servicio.....	24
1.3.2. Calidad de Servicio .....	24
1.3.2.1. Percepción del Cliente.....	25
1.3.2.2. Expectativas del Cliente .....	26
1.3.3. Dimensiones de la Calidad de Servicio.....	26
1.3.3.1. Modelo Servqual.....	27
1.3.4. Satisfacción del Cliente .....	29
1.3.5. Niveles de Satisfacción.....	29
1.3.6. Necesidad de Medir las Satisfacción del cliente .....	30
1.4. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	30
1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO .....	31
1.6. HIPOTESIS .....	31
1.7. OBJETIVO .....	32
1.7.1. Objetivo General.....	32
1.7.2. Objetivos Específicos.....	32

2.1	DISEÑO DE INVESTIGACION .....	34
2.1.1.	Tipo de Estudio .....	34
2.1.2.	Diseño de Estudio .....	34
2.2	VARIABLE DE OPERACIONALIZACION.....	35
2.3	POBLACION Y MUESTRA .....	36
2.3.1.	Población .....	36
2.3.2.	Muestra: .....	38
2.4	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS, VALIDEZ YCONVIABILIDAD.....	39
2.4.1.	Técnica.....	39
2.4.2.	Instrumento.....	39
2.4.3.	Validez.....	41
2.4.4.	Confiabilidad.....	41
2.5	METODOS DE ANALISIS DE DATOS .....	42
2.6	ASPECTOS ETICOS .....	42
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	55
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	58
	<b>REFERENCIAS</b> .....	60
	<b>ANEXOS</b> .....	64



## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Lista de clientes comprendidos desde el periodo Enero 2014 hasta setiembre de 2016.....	41-42-43
Tabla 2: Calidad de servicio.....	50
Tabla 3: Satisfacción del Cliente.....	51
Tabla 4: Correlación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente.....	53
Tabla 5: Estimación del Modelo de Regresión Lineal.....	55
Tabla 6: Análisis de Varianza ANOVA.....	55
Tabla 7: Datos demográficos.....	85
Tabla 8 : Según edad.....	86
Tabla 9: Según frecuencia de visitas.....	87
Tabla 10: Según nivel de estudios.....	88

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Organigrama de CMAC Piura S.A.....	21
Figura 2: Esquema del modelo Servqual de Calidad de Servicio.....	32
Figura 3: Percepción y Expectativas.....	33

## **INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Calidad de Servicio según porcentajes obtenidos.....	51
Gráfico 2: Satisfacción del cliente según porcentajes obtenidos.....	52
Gráfico 3: Correlación lineal entre variables.....	54
Grafico 4: distribución según sexo.....	85
Grafico 5: Distribución Según Edad.....	86
Grafico 6: Distribución Según Frecuencia de Visitas.....	87
Grafico 7: Distribución Según Nivel de Estudios.....	88

## RESUMEN

En la presente investigación titulada “Satisfacción del cliente y su relación con la calidad de servicio de la Cmac Piura S. A en Jaén – 2016” cuyo objetivo general es analizar la relación que existe en la satisfacción del cliente y la calidad de servicio de la CMAC Piura S.A en Jaén – 2016, de tipo de estudio descriptivo, el diseño es de tipo no experimental, Transversal – Correlacional. Para lo cual se tomó una población de 386 clientes externos personas jurídicas desde el periodo Enero 2014 hasta septiembre del 2016, obteniendo una muestra de 57 clientes.

Se estableció el grado de correlación en la satisfacción del cliente externo y la calidad del servicio percibida CMAC Piura S.A en Jaén - 2016. Existe una relación lineal entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, se evidencia una correlación altamente significativa (correlación de Pearson = 0.985); así mismo, la prueba de correlación muestra su significatividad (Sig. Bilateral=0.000)

Datos que determinan mejorar la satisfacción del cliente externo a través de reducir los tiempos de espera en cola para ser atendido, a través de brindarles un mejor trato, una información oportuna al momento de hacer sus reclamos.

Para finalizar se especifican conclusiones y recomendaciones, que nos ayudaran como base para esta y nuevas investigaciones, así mismo aportara en la toma de decisiones para el mejoramiento de servicio en la entidad.

Palabra clave: Satisfacción del Cliente y Calidad de Servicio.

## **ABSTRACT**

In the present research entitled "Customer satisfaction and its relation with the quality of service of Cmac Piura S. A in Jaén - 2016" whose general objective is to analyze the relationship that exists in customer satisfaction and the quality of service of the CMAC Piura SA in Jaén - 2016, of type of descriptive study, the design is non-experimental type, Transversal - Correlational. For this purpose a population of 386 external legal entities was taken from January 2014 to September 2016, obtaining a sample of 57 clients.

The degree of correlation between the external customer satisfaction and the perceived service quality CMAC Piura SA in Jaén - 2016 was established. There is a linear relationship between quality of service and customer satisfaction, a highly significant correlation (Pearson correlation = 0.985); Likewise, the correlation test shows its significance (Bilateral Sigma = 0.000)

Data that determine to improve the external customer satisfaction through reducing waiting times in queue to be attended, through providing a better deal, timely information at the time of making your claims.

Finally, we specify conclusions and recommendations, which will help us as a basis for this and new research, as well as contribute to the decision making for the improvement of service in the entity

Key word: Customer Satisfaction and Quality of Service