



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Capacidad de gestión y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Marsh Rehder Corredores de Seguros y Reasegurados, San Isidro, año 2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Rosa Pierina Vega Lamilla

ASESORA:

MG. Petronila Liliana Mairena Fox

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Operaciones

LIMA – PERÚ

2016 - II

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## DEDICATORIA

*Este trabajo es dedicado a mis padres, por el gran apoyo desde que comenzamos este camino, hasta el día de hoy he contado siempre con su apoyo, a toda mi familia y profesores que ayudaron en la elaboración del presente informe.*

***Pierina***

## AGRADECIMIENTO

*A Dios por su amor infinito y guiarme en cada paso, por darme la oportunidad de culminar con mi carrera profesional cumpliendo uno de mis sueños, teniendo claro que todo es por él y para él.*

*A mi familia por sus sabios consejos para guiarme por el camino del bien y por brindarme su apoyo incondicional en mi formación profesional.*

*A mis amigos por su preocupación y palabras de ánimo durante el desarrollo de la investigación, gracias por su sincera amistad y mostrarme lo que es realmente significa la palabra amistad, me siento muy bendecida por contar con cada uno de ustedes.*

*A mi querida y distinguida asesora Mairena Fox Petronila Liliana por su apoyo incondicional, entrega total y sabios consejos que me ayudará en mi vida profesional, gracias por su paciencia, aliento y confianza durante el periodo de estudio, también por el aporte de sus conocimientos en mi investigación.*

**Pierina**

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Rosa Pierina Vega Lamilla con DNI N° 72730868, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan 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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2016

---

Pierina Vega Lamilla

## PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “**Capacidad de gestión y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa Marsh Rehder Corredores de Seguros y Reasegurados, San Isidro, año 2016**”. La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura de Administración.

***Rosa Pierina Vega Lamilla***

## ÍNDICE

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.1.1. En el contexto internacional	10
1.1.2. En el contexto nacional	12
1.1.3. En el contexto local	13
1.2. Trabajos previos	14
1.2.1. En el contexto internacional	14
1.2.2. En el contexto nacional	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	21
1.5.1. Justificación teórica	21
1.5.2. Justificación metodológica	21
1.5.3. Justificación práctica	22
1.6. Hipótesis	22
1.6.1. Hipótesis general	22
1.6.2. Hipótesis específicas	22
1.7. Objetivos	23
1.7.1. Objetivo general	23
1.7.2. Objetivos específicos	23
II. MÉTODO	23
2.1. Método de la investigación	24
2.2. Variables, operacionalización	25
2.3. Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5. Métodos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	44
VI. RECOMENDACIONES	45

VII.	REFERENCIAS	47
ANEXOS		
A.	Instrumentos	56
B.	Validación de los instrumentos	63
C.	Matriz de consistencia	66

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión en la Satisfacción de los clientes de la empresa Marsh Rehder Corredores de Seguros y Reasegurados, San Isidro, año 2016, se tomó a la población de 200 Clientes de la empresa, siguiendo el criterio establecido para su recolección, se procesó mediante el uso del SPSS 23 y arrojó como resultado que la influencia de las dos variables es muy significativa por lo tanto la motivación si influye en gran medida en la satisfacción de los clientes de la empresa Marsh Rehder Corredores de Seguros y Reasegurados.

**Palabras clave:** Gestión, satisfacción del cliente, base de datos, gestor de servicios, Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

## ABSTRACT

The investigation aimed to determine the influence of the Management in the Satisfaction of the clients of the company Marsh Rehder Insurance and Reinsurance Brokers, San Isidro, year 2016, the population was taken of 200 Clients of the company, following the established criteria For its collection, was processed using the SPSS 23 and showed as a result that the influence of the two variables is very significant therefore the motivation does greatly influence the satisfaction of the customers of the company Marsh Rehder Runners Insurance and Reinsurance.

**Key words:** Management, customer satisfaction, database, service manager, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy.