



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MARKETING Y
DIRECCION DE EMPRESAS

Influencia de la calidad del servicio del asesor presencial en la
satisfacción del cliente de 20 a 45 años del BBVA Continental
Oficina Pando 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Marketing y Dirección de Empresas

AUTOR

CARLA FIORELLA TAVARA CHALCO

ASESOR

MG. CLAUDIA YANINA SANTANDER CHOQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing de Servicios

LIMA - PERÚ

2016 – I

Página del jurado

.....
Mg. Antonio Peña Cerna
Presidente

.....
Mg. Guillermo Veliz Fazzio
Secretario

.....
Mg. Claudia Yanina Santander Choque
Vocal

Dedicatoria

A Dios, mi familia por su apoyo constante y a todas las personas que han hecho posible la culminación del presente estudio.

Agradecimiento

A los maestros por sus enseñanzas previas a la elaboración de este trabajo y también a la escuela profesional de Marketing y Dirección de Empresas por haberme mandado maestros calificados.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carla Fiorella Távora Chalco con DNI N° 47754087, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Marketing y Dirección de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y 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.

.....
Carla Távora Chalco

Presentación

Estimados señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE 20 A 45 AÑOS DEL BBVA CONTINENTAL OFICINA PANDO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciatura en Marketing y Dirección de Empresas.

La autora

Índice

| | Página |
|--|---------------|
| Página del jurado | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 Realidad problemática | 10 |
| 1.2 Trabajos previos | 11 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 13 |
| 1.4 Formulación del problema | 19 |
| 1.5 Justificación del estudio | 20 |
| 1.6 Hipótesis | 21 |
| 1.7 Objetivo | 22 |
| II. MÉTODO | 23 |
| 2.1 Diseño de la investigación | 23 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 24 |
| 2.3 Población y muestra | 29 |
| 2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad | 30 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 32 |
| 2.6 Aspectos éticos | 33 |
| III. RESULTADOS | 34 |
| IV. DISCUSIÓN | 49 |
| V. CONCLUSIÓN | 52 |
| VI. RECOMENDACIONES | 53 |
| VII. REFERENCIAS | 55 |
| ANEXOS | 57 |

RESUMEN

La presente tesis que lleva por título “CALIDAD DE SERVICIO DEL ASESOR PRESENCIAL Y SU RELACIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES 20 A 45 AÑOS DEL BBVA CONTINENTAL OFICINA PANDO SAN MIGUEL 2016” tiene como principal objetivo investigar la influencia de la calidad del servicio del Asesor presencial en la satisfacción de los clientes de 20 a 45 años del Banco BBVA Continental Oficina Pando San Miguel 2016. La investigación ha sido realizada mediante encuestas con la colaboración de los clientes asistentes a la oficina Pando ubicado en Av. La Marina 2300, distrito de San Miguel, la cual se inició en el mes de marzo 2016 y se finalizó en el mes de Julio del año 2016. Como resultado se obtuvo que existe relación entre la variable independiente Calidad en el servicio del asesor presencial y la variable dependiente satisfacción de los clientes de 20 a 45 años del banco BBVA Continental Oficina Pando San Miguel 2016.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, cliente.

ABSTRACT

This thesis entitled "QUALITY OF SERVICE OF CLASSROOM ADVISOR AND ITS RELATIONSHIP IN CUSTOMER SATISFACTION OF BBVA CONTINENTAL" whose main objective is to investigate the influence of the quality of service face Advisor in customer satisfaction 20 45 years of the BBVA Banco Continental San Miguel Pando Office 2016. the research was conducted through surveys with the collaboration of the attendees customers to Pando office located at Av. La Marina 2300, San Miguel district, which began in the March 2016 and was completed in July of year 2016. Como result was obtained that there is a relationship between the independent variable quality in the service advisor face and the dependent variable customer satisfaction from 20 to 45 years of the bank BBVA San Miguel Pando continental 2016.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, customer.