



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA COMPAÑÍA RÍMAC
SEGUROS DE LA SEDE WILSON, LIMA 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

MÓNICA MILAGROS RODRÍGUEZ CASTILLO

ASESOR

Dr. GUILLERMO PRÍNCIPE COTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LAS
EMPRESAS DE LA REGIÓN**

LIMA-PERÚ

2014

JURADO

Presidente: Dra. Madelaine Bernardo Santiago

Secretario: Dra. Miriam E. Napaico Arteaga

Vocal: Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

DEDICATORIA:

A mis hijas quienes me dan fuerzas para seguir adelante en mi carrera.

A mi esposo, fiel compañero, quien a través de este proceso de estudio supo comprender mis ausencias y silencios.

A mis Padres quienes me apoyaron todo el tiempo en mi vida personal y profesional.

A mis hermanos por su apoyo y comprensión.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por bendecirme en mi camino de vida.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de una profesión de calidad.

A mis docentes, quienes contribuyeron en cuanto a conocimientos necesarios para mi formación.

A mi asesor por la paciencia y apoyo incondicional en la culminación de la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Conste por el presente documento que yo, **Mónica Milagros Rodríguez Catillo**, con **DNI 40041559** y domicilio en **Jr. Hanan Cusco 939 4ta zona Tahuantinsuyo –Independencia**; **DECLARO BAJO JURAMENTO**, que la tesis elaborada por la suscrita con el nombre de **“Calidad de Servicio al Cliente en la Compañía Rímac Seguros de la Sede Wilson, Lima 2014”**, es **AUTÉNTICA**.

Como constancia de la presente firmo a continuación para efectos que se estime conveniente.

Lima, 25 de octubre del 2014

.....

PRESENTACION

El presente trabajo de investigación intitulado: **“Calidad de Servicio al Cliente en la Compañía Rímac Seguros de la Sede Wilson, Lima 2014”**, se ha elaborado con el objeto de obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración .

Con este propósito se ha visto por conveniente organizar la estructura formal de la presente tesis o trabajo de investigación en orden señalado en el protocolo de la Universidad César Vallejo, consistente en los siguientes pasos: en el primero, se presenta la introducción, en el que desarrollo los tópicos referentes a los antecedentes de estudio, la justificación, el problema de investigación, las hipótesis y los objetivos; en el segundo, se aborda el marco teórico consiste de nueve tópicos; y en el tercero, los resultados y la discusión; terminando con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y el anexo correspondiente.

La presente tesis, se pone a consideración de los señores miembros del honorable Cuerpo de Jurados, a efecto que se sirvan evaluar para el propósito arriba ludido.

Por lo expuesto, creemos haber satisfecho las expectativas de los señores miembros del jurado, así como de las exigencias académicas, propias de la Escuela y de la Universidad.

La autora

INDICE

PAGINAS DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACION.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1. Problema	38
1.2. Objetivos	43
II. MARCO METODOLOGICO.....	44
2.1. Variables.....	44
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología.....	46
2.4. Tipo de estudio.....	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	52
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSION	81
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDACIONES.....	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS.....	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación **Calidad de Servicio al Cliente en la Compañía Rímac Seguros de la Sede Wilson, Lima 2014**, es una tesis motivada en conocer y estudiar la realidad de los motivos que llevan a los clientes a hacer reclamos.

Rímac Seguros es reconocida como la Mejor Aseguradora en el Perú sin embargo la compañía y los proveedores de seguros de hoy en día, buscan destacar de sus competidores a través de lo único que realmente les puede definir: el servicio de atención al cliente.

Las aseguradoras también se enfrentan a los retos de la globalización, la expansión de sus ofertas de servicios y los canales de venta, así como la necesidad de que sus servicios brindados posean altos estándares de calidad.

Para dar respuesta a estas interrogantes, se ha revisado los escritos que corresponden a cada área de la Sede Wilson Lima (2014), ellos indican: que tienen que ver con los “cambios de personal, la falta de capacitación al que se le dejara a cargo, nuevos perfiles profesionales, el desarrollo de nuevas competencias, relacionadas con las nuevas tecnologías y nuevas formas de organización institucional”

Esta investigación es de tipo descriptivo que nos permitió analizar la variable asociada al servicio al cliente, encontrando que los usuarios tienen una percepción moderada de la satisfacción en cuanto a la calidad de servicio en la Compañía Rímac.

Palabras claves: *Calidad y Servicio al Cliente.*

ABSTRACT

The present research Quality Customer Service in the Rimac Insurance Company Headquarters Wilson, Lima 2014, a thesis is motivated to know and study the reality of the reasons that lead customers to make claims.

Rimac Seguros is recognized as the Best Insurer in Peru but the company and the insurance providers today, seeking to highlight their competitors through the only thing that can really define them, the customer service.

Insurers also face the challenges of globalization, the expansion of its service offerings and sales channels as well as the need for their services rendered possess high quality standards.

To answer these questions, we have reviewed the writings that relate to every area of HQ Wilson Lima (2014), they indicate: that deal with "staff turnover, lack of training for which he is left to office, new job profiles, developing new skills related to new technologies and new forms of institutional organization".

This research is descriptive, which allowed us to analyze the variable associated with customer service, finding that users have a moderate perception of satisfaction with the quality of service in the Rimac Company.

Keywords: *Quality and Customer Service.*