



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE DEL BANCO CONTINENTAL, LOS OLIVOS, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

CARDENAS ACOSTA, Alisson Pamela (ORCID: 0000-0003-3228-1460)

**ASESOR:**


Mgtr. CASMA ZARATE, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0001-7496-6199)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F05-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)

Cárdenas Acosta Alison Pamela, cuyo título es: "CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CUENTE DEL BANCO CONTINENTAL LOS OLIVOS, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) QUINCE (letras).

Lugar y fecha Los Olivos, 26-06-2018

  
 Dr. ANTONIO BORJA SALCEDO  
 PRESIDENTE

  
 Mgtr. IVAN TORRES DE LA CRUZ  
 SECRETARIO

  
 Mgtr. CARLOS CACHA ZORRATE  
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## DEDICATORIA

En primer lugar, agradecer a Dios, por las bendiciones que ha puesto en mi vida y a mis padres, por su apoyo incondicional, su motivación, sus enseñanzas, por creer y apostar por mí y en mi desarrollo profesional y por todo el amor que me han mostrado a lo largo de mi vida y en estos años de vida universitaria.

## AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a mis padres, Flor María y Marco Antonio, por haberme apoyado a lo largo de estos años y a mi asesor de Tesis Carlos Casma por su enseñanza y por la guía en la realización de esta tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Alisson Pamela Cardenas Acosta con DNI 73577302, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro 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 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, Julio del 2018



Alisson Pamela Cardenas Acosta

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente del banco continental, Los Olivos, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La Autora

	<b>ÍNDICE</b>	<b>Pág.</b>
Carátula		i
Página del Jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaración de Autenticidad		v
Presentación		vi
Índice		vii
Resumen		ix
Abstract		ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>		<b>1</b>
1.1. Realidad problemática		1
1.2. Trabajos previos		2
1.2.1 Antecedentes Internacionales		2
1.2.2 Antecedentes Nacionales		4
1.3 Teorías relacionadas al tema		6
1.3.1 Calidad de servicio		6
1.3.1.1 Definición		6
1.3.1.2 Fundamentos teóricos		8
1.3.1.3 Dimensiones de la calidad de servicio		10
1.3.2 Satisfacción del cliente		13
1.3.2.1 Definición		13
1.3.2.2 Elementos de satisfacción del cliente		16
1.3.2.3 Beneficios del estudio de la satisfacción del cliente		17
1.4 Formulación del problema		18
1.4.1 Problema general		18
1.4.2 Problemas específicos		18

1.5	Hipótesis	19
1.5.1	Hipótesis general	19
1.5.2	Hipótesis específicas	19
1.6	Objetivos	20
1.6.1	Objetivos Generales	20
1.6.2	Objetivos Específicos	20
<b>II.</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
2.1	Método de investigación	20
2.2	Enfoque	20
2.3	Diseño de investigación	21
2.4	Variables, operacionalización	21
2.5	Población y muestra	24
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.7	Métodos de análisis de datos	26
2.8	Aspectos éticos	26
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>27</b>
3.1	Análisis descriptivo de los resultados por dimensiones y variables	27
3.2	Análisis referencial de los resultados	27
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>39</b>
4.1	Discusión por Objetivos	39
4.2	Discusión por Metodología	40
4.3	Discusión por Resultados	41
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>44</b>
<b>VIII.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>48</b>



## **RESUMEN**

La Investigación “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente del Banco Continental, Los Olivos, 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. La investigación fue de tipo correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 134, con una muestra de 100 trabajadores. Los datos se procesaron por métodos estadísticos usando el programa SPSS V. 23. El resultado fue la relación entre la variable 1 y la variable 2. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la variable 1 y la variable 2.

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

## **ABSTRACT**

The following research "Quality service and it's relationship between customer satisfaction of Banco Continental, Los Olivos, 2018". The goal was to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction. The investigation was of correlational type, with no experimental design, of cross section and the population consisted of 134, with a sample of 100 workers. The data were processed by statistical methods using the SPSS V program. 23. The result was the relationship between variable 1 and variable 2. It was concluded that there is a direct and significant relationship between variable 1 and variable 2.

**Keywords:** Quality of service, Customer satisfaction