



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL  
ÁREA COMERCIAL DE MIBANCO, AGENCIA MARISCAL  
CACERES - SJL, 2016”

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

ALEXANDER PAÚL JIMÉNEZ FLORES

ASESOR:

MSC. FLABIO ROMEO PACA PANTIGOSO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA ESTE – PERÚ

2016

## **Página del jurado**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

A mis padres Luis Jiménez y Elizabeth Flores, gracias a su formación han ido fortaleciendo a mi persona, su apoyo y ánimo, así también a mi hermana Alexandra.

## **Agradecimiento**

A Dios por darme una nueva a oportunidad de vida, en memoria a mis abuelos German Flores y Alfonso Jiménez, sus enseñanzas, su nobleza ha sido transmitida hacia mi persona, agradecer a cada uno de los profesores a lo largo de mi carrera, agradecer enormemente al profesor metodólogo Paca Pantigoso Romeo Flabio.

## **Declaración de autenticidad**

Yo, Alexander Paúl Jiménez Flores, con DNI N° 71012324, 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 la 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 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.

San Juan de Lurigancho, 05 de Setiembre del 2016

---

JIMÉNEZ FLORES ALEXANDER PAÚL

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el área comercial de Mibanco, agencia Mariscal Cáceres - SJL, 2016”, 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.

JIMÉNEZ FLORES, ALEXANDER PAÚL

## Índice

Página del jurado.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaración de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	14
1.3 Teoría relacionada al tema.....	18
1.4 Formulación del problema .....	27
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6 Hipótesis .....	28
1.7 Objetivos .....	29
II. MÉTODO.....	30
2.1 Diseño de Investigación .....	30
2.2 Variables, operacionalización .....	31
2.3 Población y muestra.....	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
2.5 Métodos de análisis de datos .....	36
2.6 Aspectos éticos .....	37
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES.....	52
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	57

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Primera variable: Calidad de servicio.....	31
Tabla N° 02 Segunda variable: Satisfacción del cliente.....	32
Tabla N° 03 Validación por expertos de calidad de servicio.....	35
Tabla N° 04 Validación por expertos de satisfacción del cliente.....	35
Tabla n° 05 Fiabilidad de la variable calidad de servicio .....	36
Tabla N° 06 Fiabilidad de la variable: satisfacción del cliente.....	36
Tabla N° 07 Calidad del servicio y satisfacción del cliente .....	38
Tabla N° 08 Correlación Rho Spearman: Calidad del servicio y satisfacción del cliente.....	38
Tabla N° 09 Elementos tangibles y satisfacción del cliente .....	39
Tabla N° 10 Correlación Rho Spearman: Elementos tangibles y satisfacción del cliente.....	39
Tabla N° 11 Fiabilidad y satisfacción del cliente.....	41
Tabla N°12 Correlación Rho Spearman: Fiabilidad y satisfacción del cliente.....	41
Tabla N° 13 Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente.....	42
Tabla N°14 Correlación Rho Spearman: Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente.....	42
Tabla N° 15 Seguridad y satisfacción del cliente.....	43
Tabla N°16 Correlación Rho Spearman: Seguridad y satisfacción del cliente.....	43
Tabla N° 17 Empatía y satisfacción del cliente.....	44
Tabla N°18 Correlación Rho Spearman: Empatía y satisfacción del cliente.....	44



## INDICE DE FIGURAS

Figura 01. Diagrama de diseño de Investigación .....	31
--	----

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia .....	58
Anexo 2. Especificaciones de variable: Calidad del Servicio .....	59
Anexo 3. Ficha técnica de calidad del servicio .....	59
Anexo 4. Cuestionario de calidad del servicio .....	60
Anexo 5. Especificación de variable: Satisfacción del cliente .....	62
Anexo 6. Ficha técnica de satisfacción del cliente.....	63
Anexo 7. Cuestionario de satisfacción del cliente.....	63
Anexo 8. Validación por juicio de expertos primera variable: calidad del servicio .....	65
Anexo 9. Carta de autorización de la empresa.....	75
Anexo 10. Carta de autorización de la empresa.....	85
Anexo 11. Informe de originalidad porcentaje de similitud .....	86

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo no experimental, cuyo objetivo es establecer qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del área comercial de Mibanco, agencia Mariscal Cáceres. Por consiguiente, para determinar la muestra se extrajo una parte de la población que es 140 clientes de Mibanco. el objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área comercial de Mibanco se muestra que cuando la calidad de servicio es regular, el cliente se encuentra satisfecho en un 58.6%; por otro lado, cuando la calidad de servicio es mala, el cliente se encuentra insatisfecho en un 20.7%; con estos resultados se puede verificar que existe relación directa entre estas dos variables en estudio, Existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el área comercial de Mibanco, agencia Mariscal Cáceres - SJL, 2016; con un índice de correlación Rho de Spearman de 0.912\*\*, con un Sig.(bilateral) de 0.000.

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción al cliente

## **ABSTRACT**

The present research work is of type quantitative and non-experimental, whose objective is establish what is the relation between the quality of service and customer satisfaction of the commercial area of Mibanco, agency Mariscal Cáceres. So for determine the sample was removed a part of the population which are 140 of the customers of Mibanco. The general objective of this study is establish what is the relation between the quality of service and customer satisfaction of the commercial area of Mibanco it shows that when the quality of service is regulate the client is satisfied in a 58.6% ; On the other hand, when the quality of service is bad ,the client os dissatisfied in a 20.7%; with these results you can check that there is a direct relation between these two variables in study ,there is a relation between the quality of service and the customer satisfaction in the commercial area of Mibanco, agency of Mariscal Cáceres - SJL, 2016; with an index of correlation of Spearman Rho of 0.912\*\*, with a Sig.(bilateral) de 0.000.

Key words: Quality of service, Customer satisfaction