



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE  
EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA,  
AGENCIA LOS OLIVOS – 2013"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**CARMEN PATRICIA JUAREZ CALLE**

**ASESOR:**

**Mg. MIGUEL RENTERÍA ÁNGELES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GERENCIA EMPRESARIAL**

**LIMA-PERÚ**

**2013**

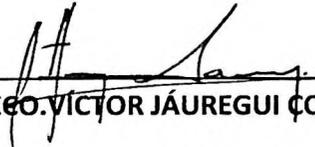
**JURADOS**



---

**ECO.CESAR CIFUENTES LA ROSA**

**PRESIDENTE**



---

**ECO.VÍCTOR JÁUREGUI CONTRERAS**

**SECRETARIO**



---

**MG.TEREZA GONZALES MONCADA**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento de mi formación profesional.*

*A mi esposo por ser el pilar más importante en mi vida y demostrarme con su amor el apoyo incondicional que día a día me brinda.*

*A mi padre que a pesar de la distancia que nos encontramos siempre estuvieron ahí sus consejos para alentarme y seguir adelante con tus buenos principios que me educaste.*

*A mi madre que se que desde el cielo donde te encuentras logramos esta meta juntas, mis hermanos que los quiero mucho por su apoyo en todo momento.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Cesar Vallejo, por proporcionar las herramientas adecuadas para lograr la realización de esta investigación.

A mis profesores, por su constante asesoría.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Carmen Patricia Juárez Calle con DNI N° 41847994, 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.

Lima, 15 de Junio del 2014

**Carmen Patricia Juárez Calle**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO SULLANA, AGENCIA LOS OLIVOS 2013"** con la finalidad de establecer la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Agencia Los Olivos-2013, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**LA AUTORA**

## INDICE

	Pág.
Páginas del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
Antecedentes de la investigación	3
Justificación de la investigación	9
Fundamentación teórica	10
La calidad de servicios	10
Importancia de la calidad de servicio	11
Satisfacción del cliente	22
1.1. Realidad Problemática	31
1.1.1. Problema general	31
1.1.2. Problema específico	31
1.2. Objetivos	31
1.2.1. Objetivos general	31
1.2.2. Objetivos específico	31
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>33</b>
2.1. Hipótesis	33
2.1.1. Hipótesis general	33
2.1.2. Hipótesis específica	33
2.2. Variable	33
2.3. Operacionalización de las variables	34
2.3.1. Definición conceptual de las variable	34
2.3.2. Definición operacional de las variables	34
2.4. Metodología	35
2.5. Tipo de estudio	35
2.6. Diseño de investigación	36
	vii

2.7.	Población, Muestra y Muestreo	37
2.8.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8.1.	Técnica de recolección de datos	37
2.8.2.	Instrumento de recolección de datos	38
2.9.	Métodos de análisis de datos	38
2.10.	Aspectos éticos	38
III.	RESULTADOS	39
3.1.	Validez y confiabilidad del instrumento	39
3.1.1.	Validez del instrumento	39
3.1.2.	Confiabilidad del instrumento	41
3.2.	Análisis de confiabilidad del instrumento	41
3.3.	Análisis descriptivo	43
3.4.	Análisis correlacional de hipótesis	102
IV.	DISCUSION	106
V.	CONCLUSIONES	108
VI.	RECOMENDACIONES	110
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	111
VIII.	ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA I	114
IX.	ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA II	115
X.	ANEXO 3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	116
XI.	ANEXO 4 CUESTIONARIO DE VARIABLE 1	117
XII.	ANEXO 5 CUESTIONARIO DE VARIABLE 2	118

## RESUMEN

El presente estudio titulado “calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana, Agencia Los Olivos – 2013” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana Agencia Los Olivos, a partir de ello y mediante la aplicación de conceptos y teorías en el tema de estudio ha permitido recoger información importante de los diferentes componentes técnicos para el desarrollo de la investigación. La calidad de servicio puede contribuir al crecimiento y desarrollo de la organización, debido a que este mejora el servicio al cliente y a la vez mantiene una buena relación con los empleados y proveedores, influyendo significativamente en la satisfacción del cliente. La metodología de estudio corresponde a una investigación de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental, transversal; se utilizó la técnica de la encuesta, que permitió generar el instrumento de recolección de datos al plantear cuestionarios, para la muestra se consideró a 40 personas que son los clientes que asisten a la entidad en un día de atención normal. Finalmente se concluye que el resultado de la evaluación de la calidad de servicio facilitara las medidas que se debe tomar para lograr la satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana, Agencia Los Olivos y que repercutirá de manera positiva en el desarrollo y competitividad de la empresa.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, percepción, confianza y expectativas.

## **ABSTRACT**

The present study entitled "service quality and customer satisfaction in the Municipal Savings and Credit Sullana Agency Los Olivos - 2013" had as its main objective determiner the relationship between service quality and customer satisfaction in the Municipal Safety Sullana Savings and Loan Agency Los Olivos, from this and by applying concepts and theories in the field of study has allowed to collect important information of different technical components for developing research. The quality of service can contribute to the growth and development of the organization, because this improves customer, while maintaining a good relationship with employees and suppliers, significantly influencing customer satisfaction service. The methodology of study constitutes a descriptive correlational research with non-experimental, cross-sectional design; the survey technique that allowed generate the data collection instrument to raise questionnaires to consider the sample was 40 people who are the clients who attend the institution on a normal day care use. Finally it is concluded that the result of the evaluation of the quality of service would facilitate the measures to be taken to achieve customer satisfaction at the Municipal Savings and Credit Sullana Agency Los Olivos and have a positive impact on development and competitiveness of the company.

**Keywords:** Service quality, customer satisfaction, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, perception, confidence and expectations.