



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**TÍTULO :**

---

**“ ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DEL SANTA  
FILIAL HUARAZ 2011 ”**

---

**TESIS PROFESIONAL PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR :**

**CHRISTIAN FRANCISCO COLLANTES JARA**

**ASESOR :**

**JOSÉ LINARES CAZOLA**

**NUEVO CHIMBOTE 2011**

## DEDICATORIA:

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos, tíos, primos, abuelos y amigos. Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

A ti Dios, porque fue el afán de demostrar tu inexistencia el que me impulsó día a día concluir esta tesis.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a cada una de las personas que han colaborado con la realización de esta tesis desde lo más profundo de mi corazón les agradezco el haberme brindado todo el apoyo.

Esto fue posible con la ayuda de dios, por su inmenso amor y ayuda espiritual en los momentos difíciles, gracias por otorgarme la sabiduría y salud para lograrlo.

Gracias a los intercambios y exposiciones de ideas con mis compañeros y amigos de estudio durante el proceso de realización de la tesis.

A mi profesor Lic. José Linares Cazola por su valorable orientación y apoyo para le elaboración de la tesis.

## RESUMEN

El objetivo de realizar esta investigación surge debido a la problemática actual encontrada en el constante malestar de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, dada el bajo nivel de calidad de servicio que se viene brindando en esta entidad financiera. La presente investigación permitirá analizar y evaluar el nivel de relación existente que tiene la Calidad de servicio y la Satisfacción de los Clientes de la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz 2011.

El presente estudio afecta a las caja municipales del Perú, específicamente a la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz y su relación con el índice de Satisfacción de sus clientes.

Para el desarrollo de la investigación se tomaron como bases teóricas: Definición, evaluación, factores y características de la Calidad de Servicio, así como concepto, características y demás conceptos relacionados con la Satisfacción del Cliente. Además, el uso de la estadística y sus herramientas para la tabulación, análisis y evaluación de resultados de las encuestas al cliente; con ello, encontrar el nivel de relación existente entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Clientes de la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz 2011.

El autor.

## ABSTRACT

The objective of this research arises from the problem found in the constant current malaise of the clients of the Caja Municipal Credit Union of Santa, given the low quality of that has been providing service in this bank. This research will analyze and evaluate the existing level of relationship has the quality service and Customer Satisfaction in the Box Municipal Santa - Affiliate Huaraz 2011.

This case study concerns the city of Peru, specifically Municipal Santa Box - Affiliate Huaraz and its relation to the rate of Customer satisfaction.

For the development of the research were taken as the theoretical basis: Definition, evaluation factors and characteristics of the Quality of Service and concept, characteristics and other related concepts Customer Satisfaction. Furthermore, the use of statistics and tools for tabulation, analysis and evaluation of results of surveys client thus find the level of relationship between quality Service and Customer Satisfaction of the Municipal of Santa - Affiliate Huaraz 2011.

The author.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	02
Agradecimientos	03
Resumen	04
Abstract	05
Índice general	06
Índice de cuadros	09
Índice de gráficos	10

### CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

#### 1.1. EL PROBLEMA

<i>1.1.1. Selección del problema</i>	12
<i>1.1.2. Antecedentes del Problema</i>	13
<i>1.1.3. Formulación del Problema</i>	21
<i>1.1.4. Justificación</i>	21
<i>1.1.5. Limitaciones</i>	22

#### 1.2. OBJETIVOS

<i>1.2.1. Objetivo General</i>	22
<i>1.2.2. Objetivo Específico</i>	22

#### 1.3. HIPÓTESIS

<i>1.3.1. Hipótesis de Investigación</i>	23
<i>1.3.2. Hipótesis Específica</i>	23

#### 1.4. VARIABLES INDICADORES

<i>1.4.1. Operación de Variables</i>	23
<i>1.4.2. Tabla de consistencia lógica</i>	26
<i>1.4.3. Tabla de Ítems</i>	27

#### 1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

<i>1.5.1. Tipo de diseño</i>	28
<i>1.5.2. Población y Muestra</i>	28
<i>1.5.3. Técnicas, Instrumentos, Fuentes e informantes</i>	30

### CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO

<i>2.1. Marco Teórico</i>	35
<i>2.2. Marco Conceptual</i>	74

### CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

<i>3.1. Análisis Descriptivo</i>	75
<i>3.3. Análisis Estadístico</i>	117

### CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

<i>4.1. Descripción y Análisis de la Hipótesis</i>	119
<i>4.2. Contrastación Frente a los Datos Logrados</i>	119
<i>4.3. Contrastación Estadística</i>	120

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS** 125

**CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

*6.1. Conclusiones* 129

*6.2. Recomendaciones* 130

**CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

*7.1. Bibliografía consultada* 132

*7.2. Anexos* 136



## ÍNDICE DE CUADROS

1. Género:
2. Edad:
3. Zona donde vive:
4. Grado de Instrucción:
5. Ocupación:
6. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?
7. ¿Qué calificación le merece la Infraestructura e instalaciones de la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz?
8. ¿Cómo califica la comodidad de la mobiliaria?
9. ¿Considera Ud, que la apariencia de los empleados es la adecuada?
10. ¿Considera Ud., adecuada la apariencia visual de los folletos, Estados de cuenta o Reportes?
11. ¿Con que frecuencia recibe Ud., atención oportuna y esmerada?
12. ¿El personal de atención, le muestra disponibilidad de ayuda o atención. En qué nivel?
13. ¿Considera adecuado el tiempo que espera para ser atendido?
14. ¿Qué calificación le merece la atención brinda por la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz?
15. ¿El personal de atención de ventanilla o plataforma responde de inmediato a sus consultas?. Indique su nivel de acuerdo
16. ¿Qué calificación le merece el nivel del conocimiento que posee el personal de ventanilla o plataforma respecto del servicio?
17. ¿Qué tan confiable considera que es realizar sus transacción en la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz?

18. ¿Considera adecuados los horarios de atención, es decir se adecuan a su disponibilidad?
19. ¿Considera que se le brinda una atención personalizada? Indique su nivel de acuerdo
20. ¿Considera la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz se preocupa por cubrir sus expectativas?
21. Considerando todos los aspectos calificados anteriormente. Indique su nivel de Satisfacción con el servicio brindado por la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz.

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Género:
2. Edad:
3. Zona donde vive:
4. Grado de Instrucción:
5. Ocupación:
6. ¿Cuál es su nivel de ingresos mensuales?
7. ¿Qué calificación le merece la Infraestructura e instalaciones de la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz?
8. ¿Cómo califica la comodidad de la mobiliaria?
9. ¿Considera Ud, que la apariencia de los empleados es la adecuada?
10. ¿Considera Ud., adecuada la apariencia visual de los folletos, Estados de cuenta o Reportes?
11. ¿Con que frecuencia recibe Ud., atención oportuna y esmerada?
12. ¿El personal de atención, le muestra disponibilidad de ayuda o atención. En qué nivel?
13. ¿Considera adecuado el tiempo que espera para ser atendido?
14. ¿Qué calificación le merece la atención brinda por la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz?
15. ¿El personal de atención de ventanilla o plataforma responde de inmediato a sus consultas?. Indique su nivel de acuerdo
16. ¿Qué calificación le merece el nivel del conocimiento que posee el personal de ventanilla o plataforma respecto del servicio?
17. ¿Qué tan confiable considera que es realizar sus transacción en la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz?

18. ¿Considera adecuados los horarios de atención, es decir se adecuan a su disponibilidad?
19. ¿Considera que se le brinda una atención personalizada? Indique su nivel de acuerdo
20. ¿Considera la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz se preocupa por cubrir sus expectativas?
21. Considerando todos los aspectos calificados anteriormente. Indique su nivel de Satisfacción con el servicio brindado por la Caja Municipal del Santa – Filial Huaraz.