FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración

TESIS

INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ BCP - OFICINA SANTA VICTORIA

Para optar el título Profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Alvitez Gómez Erick José

Pimentel – Agosto 2015

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general: determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú BCP – Oficina Santa Victoria.

La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, consistió en el método de investigación de campo aplicándose un cuestionario para conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Banco de Crédito del Perú BCP – Oficina Santa Victoria.

Se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario representado por 24 ítems con una escala de respuestas tipo Likert.

Se hizo un análisis de ponderación de porcentajes y de esta manera se obtienen resultados que nos permite conocer los principales factores que afectan la satisfacción de los clientes de la Empresa Banco de Crédito del Perú BCP – Oficina Santa Victoria.

Se encontró relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Banco de Crédito del Perú BCP – Oficina Santa Victoria.