

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**

**MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**



**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES**  
**DEL BANCO INTERBANK DEL DISTRITO DE LA MOLINA,**  
**PERÍODO 2012-2014**

**PRESENTADO POR:**

**MARIO CESAR BARRANTES SOPLOPUCO**

Para optar el grado de

**MAESTRO EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**2 0 1 5**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre las variables: calidad del servicio (variable independiente) y la satisfacción de los clientes (variable dependiente) del Banco Interbank del Distrito de La Molina, período 2012-2014.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo: El tipo de investigación fue el aplicado y el nivel descriptivo y correlacional.

El estudio presentó una población que estuvo conformada por los clientes del Banco Interbank del Distrito de La Molina, que ascienden a 1,785 clientes.

La muestra que se determinó fue de 316 clientes del Banco Interbank del Distrito de La Molina, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 17 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como correlación de Spearman.

Finalmente, se pudo determinar que la calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción de los clientes del Banco Interbank del Distrito de La Molina, período 2012-2014.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio, satisfacción del cliente.

## **ABSTRACT**

The present work of research was to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction Interbank Bank district of La Molina, 2012-2014.

Regarding one methodological aspects of work: The research was applied, descriptive and correlational level.

The present study a population that consisted of bank customers Interbank district of La Molina, amounting to 1,785 Customers.

The sample was determined was 316 Clients of the Bank Interbank district of La Molina, which we applied the instrument consisted of 17 questions, using Likert scale with Multiple Response Alternatives.

It proceeded to analyze the results, then the hypothesis testing was performed using the statistical test known as Spearman correlation.

Finally, it was determined that the quality of service relates positively with customer satisfaction Interbank Bank district of La Molina, 2012-2014.

**Keywords:** Service quality, customer satisfaction.