



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**

**TESIS**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA**  
**DIVISIÓN COMERCIAL DE LA AGENCIA MALECÓN**  
**CHECA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, SAN**  
**JUAN DE LURIGANCHO 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**AUTOR**

**Br. CARDENAS ALIAGA WILDER EDGAR**

**ASESORA**

**Dra. CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS**

**LIMA - PERÚ**

**2015**

## Resumen

La investigación titulada: “Percepción de la Calidad de servicio de la división comercial de la agencia Malecón Checa del Banco de Crédito del Perú, San Juan de Lurigancho 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la Calidad de servicio de la división comercial de la agencia Malecón Checa del Banco de Crédito del Perú, San Juan de Lurigancho 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 2000 y una muestra de 200 clientes, asimismo para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario SERVQUAL.

Los resultados evidenciaron que los clientes se encuentran insatisfechos con la Calidad de servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía a excepción de la dimensión bienes tangibles que si se encuentran satisfechos.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, bienes tangibles.