



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 LOS
USUARIOS DE LA AGENCIA DE SEGUROS DEL
DISTRITO DE JESÚS MARÍA, LIMA 2015

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

AUTOR

Br. CUADROS REYES VICTOR BRYANT

ASESORA

Dra. CARHUANCHO MENDOZA, IRMA MILAGROS

LIMA - PERÚ

2015

Resumen

La investigación titulada “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de la agencia de seguros del distrito de Jesús María, Lima 2015”, tiene como objetivo general escribir el nivel de satisfacción de la calidad de servicio de los usuarios de la Agencia de Seguros.

El estudio de investigación es de tipo descriptivo y se realizó con el diseño descriptivo simple. El método utilizado fue el cuestionario, se realizó un muestreo aleatorio simple obteniendo una muestra de 100 usuarios, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 21 preguntas el cual mide la satisfacción del usuario a través de cinco dimensiones.

Los resultados evidencian que el 66% de usuarios encuestados está satisfecho con los servicios brindados en la Agencia de Seguros. Las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles de la encuesta SERVQUAL resultaron con un gran porcentaje de usuarios satisfechos (58%, 60%, 72%, 66% y 73%; respectivamente).

De esto se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la Agencia de Seguros fue del 66%. Aunque se puede observar que en algunas de las dimensiones estudiadas el nivel de satisfacción no resulta muy alto para los usuarios en comparación a la confiabilidad y responsabilidad respectivamente.

Palabras clave: SERVQUAL, nivel de satisfacción, calidad de servicio