



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A,  
Santa Clara – Ate, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA**

Salcedo Morales Raquel Aldeide

**ASESOR**

Mg. Alonso López Alfredo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Marketing

**LIMA - PERÚ**

2018


**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**
**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N° 232 (D) - 2018-II-UCV Lima Ate /EP- ADM**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 680 -2018-II-UCV Lima Ate/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

**PRIMERO.-**

Aprobar pase a publicación ( )  
 Aprobar por unanimidad ( X )  
 Aprobar por mayoría ( )  
 Desaprobar ( )

La tesis presentada por el (la) estudiante **SALCEDO MORALES, RAQUEL ALDEIDE**, denominado:

**"CALIDAD DE SERVICIO Y LEALTAD DEL CLIENTE EN LA FINANCIERA OHI S.A, SANTA CLARA - ATE, 2018"**

**SEGUNDO.-** Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **SALCEDO MORALES, RAQUEL ALDEIDE**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	Quince	Aprobado por Unanimidad

Presidente (a): Mg. EDGARD CERVANTES RAMÓN

Firma

Secretario: Mg. JORGE VARGAS MERINO

Firma

Vocal: Mg. ALFREDO ALONSO LÓPEZ

Firma



Mg. Iris Katherine Gonzales Figueroa  
 Coordinadora de Escuela  
 UCV – Lima Ate



CC: Ashko  
 Somos la universidad de los  
 que quieren salir adelante.



## DEDICATORIA

A mis Padres, mis hermanas, y amigos que me brindaron su apoyo incondicional en el proceso de realizar mis actividades universitarias.

#### AGRADECIMIENTO

A mi señor Dios por guiarme y darme fuerzas para culminar este trabajo, a mi Jefa Karol Vásquez por su apoyo incondicional que me brindó todo este tiempo y por último a mi Asesor Mg. Alfredo Alonso por guiarme en el desarrollo y culminación de la presente investigación.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Salcedo Morales Raquel Aldeide estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47036588 con la tesis titulada Calidad de Servicio y Lealtad del Cliente en la Financiera Oh! S.A, Santa Clara – Ate, 2018. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales; no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 13 de Diciembre del 2018

Salcedo Morales Raquel Aldeide

DNI: 47036588

## **Presentación**

Para la presente investigación se empleó los pasos metodológicos de la investigación científica, cumplimiento normas establecidas en el reglamento general de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y reglamentos de la Facultad de Ciencias empresariales, dejo a vuestra consideración el presente trabajo de tesis titulado: Calidad de Servicio y Lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A, Santa Clara-Ate, 2018, teniendo la finalidad, establecer la relación entre calidad de servicio y lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A. de la sede Santa Clara-Ate.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, y estudio correlacional, cuya hipótesis general es determinar la relación que existe entre Calidad de Servicio y Lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A, Santa Clara-Ate, 2018,

El presente trabajo consta de siete capítulos. En el primer capítulo se detalla la realidad problemática internacional, nacional y local de las variables en estudio, así mismos los antecedentes, en el cual se analizó los trabajos de investigación de distintos autores tanto internacionales como nacionales, se formularon los problemas generales y específicos, hipótesis, objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

Dentro del segundo capítulo es desarrollado acerca de la metodología de la investigación, en el cual se describen el diseño de la investigación, las variables y su Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI y VII contienen respectivamente: los resultados obtenidos, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

La autora.

## ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b>	<b>Páginas</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del Problema	39
1.5. Justificación del estudio	40
1.6. Hipótesis	41
1.7. Objetivos	42
<b>II: MÉTODOS</b>	
2.1. Diseño de Investigación	44
2.2. Variables, Operacionalización	45
2.3. Población y muestra	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5. Métodos de análisis de datos	50
2.6. Aspectos Éticos	50
<b>III: RESULTADOS</b>	<b>51</b>
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	<b>55</b>
<b>V: CONCLUSIONES</b>	<b>60</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
<b>VII: REFERENCIAS</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	69

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Calidad de servicio	72
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de Lealtad del cliente	73
Anexo 4: Cuestionario de Calidad de servicio	74
Anexo 5: Cuestionario de Lealtad del cliente	76
Anexo 6: Validación – Juicio de expertos	84
Anexo 7: Matriz de datos	85
Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis	86
Anexo 9: Certificado de turnitin	87
Anexo 10: Acta de aprobación de la tesis	88
Anexo 11: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional	89
Anexo 12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	90



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra por edad	47
Tabla 2 Muestra por sexo	47
Tabla 3: Análisis estadístico de confiabilidad de Calidad de servicio	48
Tabla 4: Análisis de la validez de constructo de Calidad de servicio	48
Tabla 5: Análisis estadístico de confiabilidad de Lealtad del cliente	49
Tabla 6: Análisis de la validez de constructo de Lealtad del cliente	49
Tabla 7: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Calidad de servicio	51
Tabla 8: Prueba de Kolmogorov-Smirnov de Lealtad del cliente	51
Tabla 9: Rho de Spearman	52
Tabla 10: Correlación entre Calidad de servicio y Lealtad del cliente	52
Tabla 11: Correlación entre Evidencia física y Lealtad del cliente	53
Tabla 12: Correlación entre Fiabilidad y Lealtad del cliente	53
Tabla 13: Correlación entre Capacidad de respuesta y Lealtad del cliente	54
Tabla 14: Correlación entre Seguridad y Lealtad del cliente	54
Tabla 15: Correlación entre Empatía y Lealtad del cliente	54

## Resumen

La presente investigación titulada “Calidad de servicio y lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A, Santa Clara-Ate, 2018”. Como objetivo general fue establecer la relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A, Santa Clara-Ate, 2018.

La investigación que se realizó es de diseño no experimental, transeccional correlacional. Para la población estuvo conformada por todos los usuarios entre varones y mujeres de la Financiera Oh!, por lo tanto la muestra es no probabilístico por conveniencia las cuales optamos por 95 usuarios que asisten en turno a la Financiera Oh!. La encuesta fue la técnica para la recolección de información y el cuestionario para la recolección de los instrumentos.

Se estableció el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la Calidad de servicio y Lealtad del cliente en la Financiera Oh! S.A, Santa Clara – Ate, 2018, donde el valor de  $p=0.000$  el cual resulta menor a 0.05. Asimismo el coeficiente de correlación es de 0.951, el cual corresponde a una correlación positiva alta.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, servicio, lealtad

### **Abstract**

This research entitled “Quality of service and customer loyalty in the Financial Oh! S.A, Santa Clara-Ate, 2018. As a general objective it was to establish the relationship between quality of service and customer loyalty in the Financial Oh! S.A, Santa Clara-Ate, 2018.

The research that was carried out is of a non-experimental, correlational, translational design. For the population, it was made up of all the users between men and women of the Financiera Oh !, therefore the sample is not probabilistic for convenience, which we opted for 95 users who attend the Financial Oh! The survey was the technique for collecting information and the questionnaire for collecting instruments.

Spearman's Rho correlation coefficient was established between Quality of Service and Customer Loyalty in Financial Oh! S.A, Santa Clara - Ate, 2018, where the value of  $p = 0.000$  which is less than 0.05. Likewise, the correlation coefficient is 0.951, which corresponds to a high positive correlation.

**KEY WORDS:** Quality, Quality of service, loyalty.