



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del
Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Espinoza Ríos, Grecia Krystel (ORCID: 0000-0002-6074-3434)

ASESOR:

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID:0000-0001-5490-0547)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi hermana Grace Kelly, la persona que me ha dado motivos de poder continuar en la maestría desde el día uno estuviste alentándome en días difíciles y por darme la mejor lección de vida nunca darse por vencido, este año me dejaste gracias por todo, todo lo que soy es por ti, te llevo en mi corazón.

Grecia Krystel

Agradecimiento

A mi familia Por toda la motivación a diario para poder realizar mi vida profesionalmente, el apoyo emocional y moral en la culminación de todas las metas trazadas

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización:.....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	17
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
Anexos	39

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre las expectativas y la percepción en la calidad de servicio en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2020	24
Tabla 2. Dimensión de la calidad de servicio que tiene menor relación con la satisfacción del cliente en el área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020	25
Tabla 3. Prueba de normalidad	26
Tabla 4. Cálculo del coeficiente de correlación de Rho Spearman	27

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de servicio según las expectativas de los clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020	22
Figura 2. Calidad de servicio según la percepción de los clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020	23

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, descriptiva correlacional. La población estuvo conformada por 650 clientes obteniéndose una muestra de 84 clientes. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios. Los principales resultados de la investigación mostraron el nivel de la calidad de servicio según las expectativas fueron evaluados como 58.33% medio, 21.43% bajo y 20.24% alto. El nivel de la calidad de servicio según la percepción fue considerado como 51.19% medio, 29.76% bajo, y 19.05% alto. La relación entre las expectativas y percepción de la calidad de servicio fue de una correlación positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.522 y un P – Valor de 0.000. La dimensión de la calidad de servicio que tiene menor relación con la satisfacción del cliente fue la empatía con un Rho Spearman de -0.041. La principal conclusión fue que existe relación significativa entre las variables con un *p – valor* fue de 0.003 menor a 0.01 asimismo se trata de una correlación positiva baja.

Palabras clave: calidad, satisfacción, empatía.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between service quality and customer satisfaction in the commercial area of Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020. The research was of a basic type and non-experimental, descriptive correlational design. The population was made up of 650 clients, obtaining a sample of 84 clients. The technique used was the survey and two questionnaires as instruments. The main results of the investigation showed the level of service quality according to the expectations were evaluated as 58.33% medium, 21.43% low and 20.24% high. The level of quality of service according to the perception was considered as 51.19% medium, 29.76% low, and 19.05% high. The relationship between expectations and the perception of service quality was moderately positive with a Spearman Rho of 0.522 and a P - Value of 0.000. The dimension of service quality that has the least relationship with customer satisfaction was empathy with a Rho Spearman of -0.041. The main conclusion was that there is a significant relationship between the variables with a p – value of 0.003 less than 0.01, and it is also a low positive correlation.

Keywords: quality, satisfaction, empath.

Declaratoria de autenticidad del asesor



Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, asesor(a) de la tesis titulada:

“Calidad de servicio y satisfacción en clientes del área comercial del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto - 2020” del autor Br. Espinoza Ríos, Grecia Krystel, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de diciembre de 2020

Apellidos y nombre: Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín	
DNI: 17623582	
ORCID: https://orcid.org/0000-000154900547	