



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de calidad y fidelización de clientes en la financiera
Credinka, Cusco, año 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Delgado Vargas, Maria Isabel ([ORCID: 0000-0003-1815-5878](#))

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio ([ORCID: 0000-0002-4489-8487](#))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres Emma, José Trelles y Leopoldo, mis hermanos Thais, Lady, Josie, Emmanuel, David y a mi adorada hija Valentina.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, entendimiento y por todo lo que voy alcanzando en mi vida personal y profesional. A mi asesor de tesis, por su paciencia y todos sus conocimientos que permitieron llevar a cabo esta investigación. A mis padres que me brindaron todo su apoyo e insistencia. A mi gran familia por su apoyo y comprensión.

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	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo del diseño de la investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población Muestra y Muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método del análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Variable 1: Gestión de calidad</i>	15
Tabla 2: <i>Dimensiones de gestión de calidad</i>	16
Tabla 3: <i>Variable 2: Fidelización de clientes</i>	17
Tabla 4: <i>Dimensiones de fidelización de clientes</i>	18
Tabla 5: <i>Prueba de correlación de variables</i>	20
Tabla 6: <i>Prueba de correlación de hipótesis específica</i>	21
Tabla 7: <i>Prueba de correlación de hipótesis específica</i>	22
Tabla 8: <i>Prueba de correlación de hipótesis específica</i>	23
Tabla 9: <i>Prueba de correlación de hipótesis específica</i>	24

Índice de figuras

Figura 1:	11
------------------------	-----------

RESUMEN

La presente tesis tuvo por objetivo establecer de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la fidelización de clientes en la financiera Credinka Cusco, 2020. Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental transversal, utilizo un método hipotético deductivo, la población fue de 120 clientes de la financiera Credinka agencia san Jerónimo, la muestra probabilística fueron 44 clientes de la financiera Credinka. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, como instrumento el cuestionario estuvo conformada por 25 ítems, utilizando la escala ordinal Likert de cinco alternativas, estas fueron validadas por juicio de expertos y analizadas mediante el software SPSS v25. Para medir la confiabilidad de la investigación se empleó alfa de Crombach obteniendo como resultado 0.67, 0.64 respectivamente por variable, el cual considera que se tiene un nivel aceptable de confiabilidad. En los resultados se concluyó que la gestión de calidad se relaciona de manera significativa con la fidelización de clientes en la financiera Credinka Cusco, 2020, con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0,05, es decir ($0.000 < 0,05$) lo que significa que se aceptó la hipótesis alterna; con un grado de correlación de 0.626 lo que nos indica que tiene una correlación positiva considerable.

Palabras clave: *gestión de calidad, fidelización de clientes, liderazgo, enfoque al cliente, procesos entorno.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to establish how quality management is related to the client's loyalty in the Credinka Bank in Cusco for the year 2020. The thesis has a focus on applied quantitative, correctional level, and experimental transversal design utilizing the hypothetical deductive method. The population was of 120 clients from Credinka from the District of San Jeronimo and the probabilistic sample were 44 clients of Credinka. The recollection data technique for the poll, which was composed of 25 questionnaire items, while utilizing Likert Scale of five alternatives were validated by expert judges and analyzed by the SPSS v25 software. To measure the reliability of the investigation, we employed the Alfa from Crombach, as a result obtaining a variable result of 0.67, 0.64, respectively, which resulted in a reliable and acceptable level. From the results it was confirmed that the quality management has a significant relationship to the client's loyalty in the Credinka bank for the year 2020, by a (bilateral) significance less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), which means that the alternative hypothesis is acceptable by a degree of correlation of 0.626. This indicates that it has a considerable positive correlation.

Keywords: quality management, *customer loyalty, leadership, customer focus, internal process.*