



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES DE SERVICIO Y SU RELACIÓN  
CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DURANTE EL PROCESO DE  
DESEMBOLSO DE CRÉDITOS EN UNA AGENCIA FINANCIERA DE  
CARABAYLLO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**ZADIR SENECA PAZ Y MIÑO ALVARADO**

**ASESOR:**

**MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
ADMINISTRACION DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2017 - II**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Arce Álvarez, Edwin**  
**Presidente**

---

**Dr. Jiménez Calderón, César Eduardo**  
**Secretario**

---

**Msc. Mairena Fox, Petronila Liliana**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mi madre que con sus consejos y valores han inculcado en mí el esfuerzo y la perseverancia para cumplir mis metas. A mi tío Daniel, por mostrarme un camino por donde ir en la vida. A ti, por estar ahí cuando lo necesitaba.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por apoyarme en cada momento de mi vida y a lo largo de toda mi carrera universitaria. Asimismo, a mis profesores Liliana Mairena Fox y Cesar Jiménez quienes con paciencia nos motivaron a seguir en este apasionante mundo de la investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Paz y Miño Alvarado, Zadir Seneca, con DNI N° 42420915, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 18 de diciembre del 2017

---

Zadir Paz y Miño Alvarado

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: “Administración de operaciones de servicio y su relación con la satisfacción del cliente durante el proceso de desembolso de créditos en una agencia financiera de Carabaylo”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada de Administración.

Zadir Seneca Paz y Miño Alvarado.

## ÍNDICE

### PAGINAS PRELIMINARES

Página De Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración De Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	ix

### CAPITULO I INTRODUCCION

#### I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos Previos	8
1.3. Teorías relacionadas al tema	13
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	26

### CAPITULO II METODOLOGÍA

2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiability	32
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	35

### CAPITULO III RESULTADOS 36

### CAPITULO IV DISCUSIÓN 54

### CAPITULO V CONCLUSIONES 59

### CAPITULO VI RECOMENDACIONES 61

### CAPITULO VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

### ANEXOS 71

## LISTA DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1 Variables de investigación	28
Tabla 2.2.2.1 Operacionalización de variables	29
Tabla 2.2.2.2 Operacionalización de variables	30
Tabla 2.4.3.1 Validación de expertos	33
Tabla 2.4.4.1 Valores de Alfa de Cronbach	33
Tabla 2.4.4.2 Resumen del procesamiento de los casos	34
Tabla 2.4.4.3 Estadístico de fiabilidad	34
Tabla 2.6.1 Aspectos éticos del investigador	35
Tabla 3.1.1 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk	36
Tabla 3.2.1 Escala de correlación	38
Tabla 3.2.2 Correlación de variables	39
Tabla 3.2.3 Administración de operaciones de servicios en relación a la fiabilidad	40
Tabla 3.2.4 Administración de operaciones de servicios en relación a la capacidad de respuesta	41
Tabla 3.2.5 Administración de operaciones de servicios en relación a la seguridad	42
Tabla 3.3.1 Frecuencia de variable 1	42
Tabla 3.3.2 Frecuencia dimensión: Enfoque en el negocio	43
Tabla 3.3.3 Frecuencia dimensión: Adaptabilidad y flexibilidad	44
Tabla 3.3.4 Frecuencia dimensión: Cohesión organizacional	45
Tabla 3.3.5 Frecuencia dimensión: Cultura de apoyo e innovadora	46
Tabla 3.3.6 Frecuencia dimensión: Integridad	47
Tabla 3.3.7 Frecuencia dimensión: Administradores de experiencia	48
Tabla 3.3.8 Frecuencia de variable 2	49
Tabla 3.3.9 Frecuencia dimensión: Fiabilidad	50
Tabla 3.3.10 Frecuencia dimensión: Capacidad de respuesta	51
Tabla 3.3.11 Frecuencia dimensión: Seguridad	52



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si La administración de operaciones de servicios se relaciona con la satisfacción del cliente durante el proceso de desembolso de créditos en una agencia financiera de Carabayllo. Por ello considero la población de 49 y muestra de 49 clientes. Para la recolección de datos se utilizó 01 cuestionario como medición de las variables estudiadas. Para el análisis de datos se empleó el programa SPSS versión 22. El instrumento cumplió con la condición de confiabilidad cuyo resultado fue de 0.837. Luego de ejecutados los procedimientos se confirmó que efectivamente hay una correlación de Rho de Spearman de 0.625 con valor de sig. 0.000 por lo que se estableció que existe relación entre la administración de operaciones y la satisfacción del cliente durante el proceso de desembolso de créditos en una agencia financiera de Carabayllo

**Palabras clave:** administración, operaciones, servicios, satisfacción, cliente.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine if service operations management is related to customer satisfaction during the loan disbursement process at a Carabayllo financial agency. For this reason, we consider the population of 49 and sample 49 clients. For data collection, a questionnaire was used as a measurement of the studied variables. The SPSS program, version 22, was used to analyze the data. The instrument met the reliability condition with a result of 0.837. After the procedures were executed it was confirmed that there is indeed a Spearman's Rho correlation of 0.625 with sig value. 0.000 so it was established that there is a relationship between the management of operations and customer satisfaction during the loan disbursement process in a financial agency of Carabayllo

**Keywords:** management, operations, services, satisfaction.