



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDO EN UNA INSTITUCIÓN  
BANCARIA DEL DISTRITO DE SAN MIGUEL, 2017**

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

**AUTOR:**

JESÚS AVELINO SERRANO IMÁN

**ASESORA:**

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACION DE OPERACIONES

**LIMA – PERÚ**

2017 - II

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Dr. Arce Alvarez Edwin

Presidente del jurado

.....  
Dr. Jimenez Calderon Cesar Eduardo

Secretario del jurado

.....  
Mg. Mairena Fox Petronila Liliana

Vocal del jurado

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mi familia quienes me han dado la fuerza y apoyo para terminar la presente investigación, llenan mi vida de alegría, entusiasmo y cada día me motivan a seguir superándome.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por su paciencia y empuje, y a mis maestros que con sus enseñanzas y cooperación logré desarrollar al máximo mis capacidades.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jesús Avelino Serrano Imán, con DNI N° 43658250, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, con la tesis Titulada “Calidad de servicio percibido en una Institución Bancaria del distrito de San Miguel, Lima 2017”. Así también, 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 lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y 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, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 18 de Diciembre de 2017

.....  
Jesús Avelino Serrano Imán

DNI No. 43658250

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada: “Calidad de servicio percibido en una Institución Bancaria del distrito de San Miguel, Lima 2017”, requisito para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El documento consta de siete capítulos: En el capítulo I, se realiza la introducción, donde se registran la realidad problemática, los trabajos previos a nivel internacional y nacional, las teorías relacionadas a gestión por procesos y productividad, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el método empleado, apreciándose el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se muestran los hallazgos obtenidos por cada variable, así como el contraste de hipótesis. En capítulo IV, se expone la discusión. En el capítulo V, se presentan las conclusiones. En el capítulo VI, se aprecian las recomendaciones. En el capítulo VII, las referencias bibliográficas y, finalmente, en el capítulo VIII, se consideran los anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Jesús Serrano Imán

instrument was a questionnaire that consisted of 26 items. It was concluded that there is a relationship between the quality of the tangible service and the quality of intangible services perceived by customers, which is why it is concluded that tangible elements have an influence on the intangible elements. The Spearman correlation was 0.986 ( $p < 0.000$ ). With this, it was observed that the differentiation with the competition is due to the tangible and intangible elements, which are valued by the clients, with respect for example to the offered banking products since the difference between them is high taking into account other institutions that They are dedicated to the same item.

**Keywords: Quality of service, tangible services, intangible services.**

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
I.INTRODUCCIÓN	2
1.1.Realidad problemática	2
1.1.1. En el contexto internacional	2
1.1.2. En el contexto nacional	3
1.1.3. En el contexto local	3
1.2.Trabajos previos	4
1.2.1. En el contexto internacional	4
1.2.2. En el contexto nacional	8
1.3.Teorías relacionadas al tema	10
1.3.1. Calidad de servicio	10
1.3.1.1. Teoría de la calidad total en Administración	10
1.3.1.2. Modelo Servqual	11
1.3.1.3. Definición de la calidad de servicio	12
1.3.1.4. Dimensiones de la calidad de servicio	13
1.4.Formulación del problema	15
1.4.1.Problema general	16
1.4.2.Problemas específicos	16
1.5.Justificación del estudio	16
1.5.1.Justificación teórica	17
1.5.2.Justificación práctica	17
1.5.3.Justificación metodológica	17
1.6.Hipótesis	18



1.6.1.Hipótesis general	18
1.6.2.Hipótesis específicas	18
1.7.Objetivos	18
1.7.1.Objetivo general	18
1.7.2.Objetivo específicos	19
II.MÉTODO	20
2.1.Diseño de investigación	20
2.1.1.Método	20
2.1.2.Nivel	20
2.1.3.Tipo	20
2.1.4.Diseño	21
2.2.Variable, operacionalización	21
2.2.1.Variable	21
2.2.2.Operacionalización	22
2.3.Población y muestra	24
2.3.1.Población	24
2.3.2.Muestra	24
2.3.3.Muestreo	25
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.4.1.Técnica de recolección de datos	25
2.4.2.Instrumento de recolección de datos	25
2.4.3.Validez	26
2.4.4.Confiabilidad	26
2.5.Métodos de análisis de datos	27
2.6.Aspectos éticos	28
III.RESULTADOS	29
3.1.Descripción de la calidad de servicio	29
3.2.Descripción de la calidad de servicios tangibles	29
3.3.Descripción de la calidad de servicios intangibles	31
3.4.Prueba de Normalidad	33
3.5.Contraste de hipótesis	35
IV.DISCUSIÓN	41
V.CONCLUSIÓN	45

VI.RECOMENDACIONES	47
VII.REFERENCIAS	49
VIII.ANEXOS	52
Anexo 1: Matriz de consistencia.	53
Anexo 2: Instrumento de investigación.	54
Anexo 3: Validación de instrumentos.	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable de estudio	22
Tabla 2. Operacionalización de calidad de servicio	23
Tabla 3. Baremo para la variable calidad de servicio	26
Tabla 4. Validación de expertos.	26
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	27
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad del instrumento para medir la variable calidad de servicio	27
Tabla 7. Niveles de calidad de servicio percibido.	29
Tabla 8. Niveles de calidad de servicios tangibles.	29
Tabla 9. Niveles de calidad de elementos tangibles.	30
Tabla 10. Niveles de calidad de servicios intangibles.	31
Tabla 11. Niveles de fiabilidad.	31
Tabla 12. Niveles de capacidad de respuesta.	32
Tabla 13. Niveles de seguridad.	32
Tabla 14. Niveles de empatía.	33
Tabla 15. Prueba de normalidad de calidad de servicio tangible y sus indicadores.	34
Tabla 16. Prueba de normalidad de calidad de servicio tangible y sus indicadores.	35
Tabla 17. Relación entre calidad de servicio tangible y calidad de servicio intangible.	36
Tabla 18. Relación entre calidad de servicio tangible y la Fiabilidad percibida.	37
Tabla 19. Relación entre calidad de servicio tangible y la Capacidad de respuesta percibida.	38
Tabla 20. Relación entre calidad de servicio tangible y la Seguridad percibida.	39
Tabla 21. Relación entre calidad de servicio tangible y la Empatía percibida.	40

## RESUMEN

La presente investigación titulada "Calidad de servicio percibido en una Institución Bancaria del distrito de San Miguel, Lima 2017". El objetivo que siguió esta investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio tangible y la calidad de servicio intangible percibido en una Institución Bancaria del distrito de San Miguel. La investigación fue de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por los clientes de la Agencia Plaza San Miguel del Banco de Crédito del Perú. La muestra se constituyó de 152 clientes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario que constó de 26 ítems. Se concluyó que existe una relación entre la calidad del servicio tangible y la calidad de servicios intangibles que perciben los clientes, por lo cual se concluye que tienen injerencia los elementos tangibles sobre los elementos intangibles. La correlación de Spearman fue de 0,986 ( $p < 0,000$ ). Con ello se observó que la diferenciación con la competencia se debe a los elementos tangibles como intangibles, lo que son valorados por los clientes, con respecto por ejemplo a los productos bancarios ofrecidos ya que la diferencia entre éstos es alta tomando en cuenta otras instituciones que se dedican al mismo rubro.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, servicios tangibles, servicios intangibles.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Perceived service quality in a Banking Institution of the district of San Miguel, Lima 2017". The objective of this research was to determine the relationship between the tangible quality of service and the quality of intangible service perceived in a Banking Institution in the district of San Miguel. The investigation was of a quantitative approach and a non-experimental design of a descriptive level. The study population was made up of the clients of the Plaza San Miguel Agency of Banco de Credito del Peru. The sample consisted of 152 clients of the Agency. The technique used was the survey and the