



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE
SERVICIO ENTRE LA OFICINA DEL BBVA
BANCO CONTINENTAL Y BCP BANCO DE
CRÉDITO EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE EN EL
AÑO 2013.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Luis Augusto Ivan Cabrera Chauca

ASESOR:

Mg. Olenka Espinoza Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Empresarial

CHIMBOTE – PERÚ

2013

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis va dedicado con gran esfuerzo y amor a mis padres y hermanos porque siempre vamos estar juntos en todo lo que nos prepara la vida como una gran familia, gracias por que en las horas de angustia y desesperación estuvieron apoyándome y brindándome su aliento desinteresado.

A ustedes hoy y siempre mi eterno amor y agradecimiento.

DIOS LOS BENDIGA.

AGRADECIMIENTO

Sin duda, este trabajo de tesis no hubiera sido posible, sin el apoyo, consejo y ánimo de muchas personas que he encontrado a lo largo de los años. Quiero agradecer especialmente a mis profesores de toda la escuela de Administración, por sus enseñanzas y experiencias compartidas, por sus comentarios constructivos por todo el tiempo que nos dedicaron, pero sobre todo por brindarnos su amistad y confianza.

Un especial nombramiento a nuestra docente quien nos asesoró en todo momento y gracias a su disciplina y a la mejora continua exigida me hizo perseverante en el proceso de investigación y también a los docentes Mg. José Medina Bolo y Mg. Luis Calderón Yarleque que me apoyaron incondicionalmente, gracias.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Análisis comparativo de la calidad de servicio entre la oficina del BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito en la ciudad de Chimbote en el año 2013, con la finalidad de explicar el análisis comparativo de la calidad de servicio entre la oficina BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito en la ciudad de Chimbote en el año 2013, con el objeto de optar el grado de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

El presente trabajo pretende medir la calidad de servicio entre el BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito en la ciudad de Chimbote.

Expreso mi profundo agradecimiento a mis asesores que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis.

Luis Cabrera Chauca

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
INDICE.....	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Formulación del problema.	15
1.1.3. Justificación.....	15
1.1.4. Antecedentes.....	16
1.1.5. Objetivos.....	24
1.1.5.1. Objetivos generales.	24
1.1.5.2. Objetivos específicos.	24
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	25
1.2.1. Marco teórico.....	25
1.2.1.1. Calidad.	25
1.2.1.1.1. Perspectivas de la calidad:.....	28
1.2.1.1.2. Calidad interna y calidad externa:.....	30
1.2.1.1.3. La ecuación de la calidad:	33
1.2.1.1.4. Calidad total:	37
1.2.1.2. Servicio	39
1.2.1.2.1. Clasificación de los Servicios:.....	40
1.2.1.2.2. Naturaleza de los servicios:	41
1.2.1.2.3. Diseño de las organizaciones de servicios:.....	41
1.2.1.2.4. Modelo de la administración de servicios:	43
1.2.1.2.5. Importancia del Servicio al Cliente:	44
1.2.1.3. Calidad de servicio.....	44
1.2.1.3.1. Componentes de la calidad del sistema de servicios:.....	46
1.2.1.3.2. Evaluación de la calidad en bienes y servicios:.....	47

1.2.1.3.3. Dimensiones de la calidad en los servicios desde el punto de vista de los clientes: el modelo básico de las expectativas claves:48

1.2.2. Marco Conceptual:51

2. MARCO METODOLÓGICO.....53

2.1. Hipótesis:53

2.2. Variable:.....53

2.2.1. Definición conceptual.....53

2.2.2. Definición operacional.....53

2.3. Metodología.....53

2.3.1. Tipos der estudio.....53

2.3.2. Diseño.....54

2.4. Población, muestra y muestreo.....54

2.5. Método de Investigación.....55

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....55

2.7. Métodos de análisis de datos.....56

3. RESULTADOS.....57

4. DISCUSIÓN72

5. CONCLUSIONES.....77

6. SUGERENCIAS.....79

7. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS81

8. ANEXO86

RESUMEN

La investigación de la tesis titulada: "Análisis comparativo de la calidad de servicio entre la oficina del BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito en la ciudad de Chimbote en el año 2013", corresponde a explicar en qué nivel de calidad de servicio se encuentran BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito y así poder hacer una comparación para ver cual tiene una mejor calidad de servicio en el presente año.

Para lo cual se ha requerido del sustento teórico que ha permitido proporcionar el diseño de una Encuesta calidad de servicio para el BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido como objetivo general explicar el análisis comparativo de la calidad de servicio entre la oficina BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito en la ciudad de Chimbote en el año 2013.

La población estuvo constituida por 81000 clientes divididos en 36000 Banco Continental y 45000 Banco de Crédito en la oficina Chimbote, una muestra final de 382 clientes.

Para el análisis estadístico según la investigación de tipo descriptivo explicativo, y diseño no experimental y transversal, en cuanto a la metodología se utilizó un cuestionario de elaboración propia, que fue aplicada a una muestra significativa de los clientes BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito respectivamente.

En esta tesis, se analizó cada pregunta del cuestionario, para posteriormente agruparlas de acuerdo en cada indicador correspondiente elaborando sus respectivas gráficas. Después utilizamos la T de student para ver si hay una similitud entre el BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales ha mostrado que al hacer el análisis comparativo entre BBVA Banco Continental y BCP Banco de Crédito, la calidad de servicio es mayor en el BCP Banco de Crédito que en el BBVA Banco Continental.

ABSTRACT

The research thesis " Comparative analysis of quality of service between the office of BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP in the city of Chimbote in 2013 " corresponds to explain what QoS level are BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP so we can make a comparison to see which has a better quality of service this year .

To which has required the theoretical support that has enabled the design provide a quality of service survey for the BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP .

Among the objectives in this research is included as a general objective to explain the comparative analysis of the quality of service between the office BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP in the city of Chimbote in 2013 .

The population consisted of 81000 divided by 36000 customers and 45000 Continental Bank Credit Bank office in Chimbote , a final sample of 382 customers.

For statistical analysis according to the explanatory descriptive research and experimental design does not cross , as to the methodology used a specifically designed questionnaire , which was administered to a representative sample of customers BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP respectively.

In this thesis , we analyzed each question of the questionnaire, then group them according to each indicator for developing their respective graphs. We then use the T tests to see if there is a similarity between the BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP .

After conducting the research process has been made conclusions , within which has shown that by making comparative analysis BBVA Banco Continental and Banco de Credito BCP , quality of service is higher in the BCP Bank Credit in BBVA Banco Continental .