



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el Área de operaciones de  
Mibanco en la agencia de Canto Rey - SJL, 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Joel Carlos Aroni Loa

ASESOR:

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

LIMA – PERÚ

2017

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

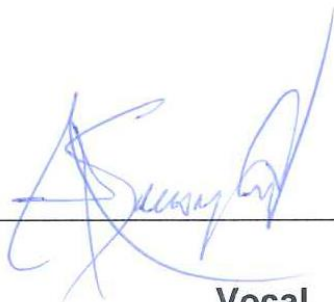
**Página del Jurado**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'C. Alvarado', written over a horizontal line.

**Presidente**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. H.', written over a horizontal line.

**Secretario**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'A. Escobar', written over a horizontal line.

**Vocal**

### **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis padres (en especial a mi madre la Sra. Martha), ellos quienes son los que me incentivan día a día. También agradezco a dios por las personas que conocí en estos 5 años de carrera, valorando a cada una de ellas sin excepciones, a quienes les enseñaron lo difícil de la vida y que nada es regalado.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a los profesores Dra. Teresa Narváez, Mg. Dávila Villafuerte, Mg. Alfredo Suasnabar por el apoyo incondicional de cada uno de ellos.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Joel Carlos Aroni Loa, con DNI: N°46514662, 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 Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 03 de julio del 2018



Joel Carlos Aroni Loa

## Presentación

Señores miembros del jurado calificar:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada **“Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el Área de operaciones de Mibanco en la agencia de Canto Rey - SJL, 2018”** y comprende los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la referida tesis fue determinar la relación entre Calidad de servicio y Satisfacción del cliente en el Área de operaciones de Mibanco en la agencia de Canto Rey - SJL, 2017., la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Atte,



Joel Carlos Aroni Loa

## Índice

	<b>Página</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>ABSTRACT</b>	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	18
1.4. Formulación al problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivo	27
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	37
<b>III. RESULTADOS</b>	39
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	46



<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	50
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	53
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	56

## **ANEXOS**

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 2: Base de datos de las variables

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Validación de los instrumentos

Anexo 5: Detalle de Confiabilidad de los ítems del Instrumento

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis para repositorio institucional

Anexo 7: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalizacion de las variables calidad de servicio y satisfaccion del cliente</i> .....	33
Tabla 2. <i>Categorías</i> .....	36
Tabla 3 <i>Juicio de Expertos</i> . ....	37
Tabla 4 <i>Estadísticos de confiabilidad del instrumento de calidad de servicio</i> .....	42
Tabla 5 <i>Estadísticos de confiabilidad del instrumento de satisfaccion del cliente</i> .42	42
Tabla 6 <i>Rangos de los Coeficiente de Confiabilidad: Alfa de Cronbach</i> . ....	42
Tabla 7 <i>Coeficiente de correlación entre calidad de servicio y satisfaccion del cliente</i> .....	46
Tabla 8 <i>Coeficiente de correlación entre prestacion y satisfaccion del clientel</i> . ...	48
Tabla 9 <i>Coeficiente de correlación entre Credicilidad y Satisfaccion del cliente</i> . .	49
Tabla 10 <i>Coeficiente de correlación entre compromiso y satsfaccion del cliente</i> . .....	52

## RESUMEN

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de operaciones de Mibanco en la agencia Canto Rey –SJL, 2018. Al implementar la Calidad de servicio enfocados en la satisfacción de los clientes incrementaríamos la venta de nuestro productos por lo cual tendríamos mayor rentabilidad para la empresa y esta aumente la calidad en el servicio brindado, creando una ventaja competitiva. Se usó las teorías propuestas por Aldana, López, Vértice, Villa, Kotler y Keller. La Metodología de la investigación de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de la aplicación de un cuestionario estructurado aplicado a 221 clientes de la entidad Mibanco. La validez del instrumento se obtuvo mediante el juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de 2 cuestionarios con 30 ítems con escala de 5 categorías. El análisis de los datos se hizo utilizando el programa estadístico SPSS versión 22.0, llegando a evidenciar que existe relación entre Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de operaciones de Mibanco en la agencia Canto Rey –SJL, 2017, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,757 con un nivel de significancia de 0.000, lo cual muestra que la Calidad de servicio es muy importante para que la empresa crea una relación con sus clientes obteniendo mejores resultados en la rentabilidad de la empresa.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, Satisfacción del Cliente, Clientes, Área de operaciones.

## ABSTRACT

The main objective of the research was to determine if there is a relationship between Quality of service and customer satisfaction in the area of operations of Mibanco in the agency Canto Rey -S JL, 2018. By implementing Quality of service focused on customer satisfaction We would increase the sale of our products, so we would have greater profitability for the company and this increases the quality of the service provided, creating a competitive advantage. Methodology of non-experimental design research, cross-sectional, correlational descriptive level. The data collection was carried out through the application of a structured questionnaire applied to 221 clients of the Mibanco entity. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Cronbach's Alpha coefficient. The data collection was obtained through 2 questionnaires with 30 items with a scale of 5 categories. The analysis of the data was done using the statistical program SPSS version 22.0, showing that there is a relationship between Quality of service and customer satisfaction in the area of operations of Mibanco in the agency Canto Rey -S JL, 2017, with a coefficient of Spearman's Rho of 0, 774 with a level of significance of 0.000, which shows that Quality of service is very important for the company to create a relationship with its customers, obtaining better results in the profitability of the company.

Keywords: Quality of service, Customer Satisfaction, Clients, Operations area.