



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DEL BANCO AGROPECUARIO DE CHOTA

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO**

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTORA**

Br.: KAREN MABEL SAAVEDRA HUANAMBAL

**ASESOR**

DR. ORLANDO ALARCÓN DÍAZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ 2018

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Karen Mabel Saavedra Huanambal, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo SAC., Chiclayo, identificada con DNI N° 42575451

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL BANCO AGROPECUARIO DE CHOTA, la misma que presento para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.
2. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente asumo las consecuencias y sanciones, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo SAC Chiclayo conforme a la ley 27444 de Procedimiento Administrativo General

Chiclayo, febrero del 2018

Nombres y apellidos : KAREN MABEL SAAVEDRA HUANAMBAL

DNI N° 42575451

## **DEDICATORIA**

Con el cariño filial a mis padres, Homero y Lilia por ser quienes me dieron la vida y me ofrecen en forma permanente su apoyo incondicional en todos mis proyectos emprendidos.

Karen Mabel

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a Dios, por su amor y su bondad infinita que me permite seguir adelante, por darme la oportunidad de lograr este sueño.

Agradezco el apoyo de toda mi familia, por su motivación y su ayuda para seguir siempre adelante, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.

Gracias a los docentes del doctorado la Universidad Cesar Vallejo y en especial al asesor, Dr. Orlando Alarcón Díaz por su valiosa asesoría, paciencia, guía y ayuda en todo el proceso de realización de esta tesis.

Karen Mabel

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis intitulada Calidad del Servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario de Chota para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública.

Esta investigación es relevante, en la medida que esclarece el grado de implicancia que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario de Chota.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto, describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento

La autora

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRAC	xii
CAPITULO I INTRODUCCIÓN	13

### **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	34
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	35
1.7.1. Objetivo general	35
1.7.2. Objetivos específicos	35

### **CAPÍTULO II MÉTODO**

2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables	37
2.2.1. Operacionalización de variables	38
2.3. Población y muestra	38
2.3.1. Población	38
2.3.2. Muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39

2.4.1. Validez y confiabilidad	40
2.5. Métodos de análisis de datos	41
2.6. Aspectos éticos	43
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción de los resultados	46
<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN</b>	60
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES</b>	65
<b>CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES</b>	67
<b>CAPÍTULO VII REFERENCIAS</b>	69
<b>CAPÍTULO VII REFERENCIAS</b>	69
<b>ANEXOS</b>	
<b>TEST DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>	72
<b>FICHA TÉCNICA</b>	76
<b>CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO</b>	78
<b>JUICIO DE EXPERTOS</b>	80
<b>EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS</b>	89
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	92
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	93

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Población	39
Tabla 2	Muestra	39
Tabla 3	Confiabilidad y accesibilidad	46
Tabla 4	Respuesta y seguridad	47
Tabla 5	Empatía	49
Tabla 6	Tangibilidad	50
Tabla 7	Confianza	51
Tabla 8	Expectativas	53
Tabla 9	Valor percibido	54
Tabla 10	Calidad funcional y técnica	55
Tabla 11	Comparación de resultados	57
Tabla 12	Correlación entre variables	63
Tabla 13	Baremo General	77
Tabla 14	Baremo específico	77
Tabla 15	Estadísticos de fiabilidad	77
Tabla 16	Confiabilidad del Instrumento	78
Tabla 17	Varianza de los ítems	79
Tabla 18	Alfa de cronbach	79

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Confiabilidad y accesibilidad	46
Figura 2	Respuesta y seguridad	48
Figura 3	Empatía	49
Figura 4	Tangibilidad	50
Figura 5	Confianza	52
Figura 6	Expectativas	53
Figura 7	Valor percibido	54
Figura 8	Calidad técnica y funcional	56
Figura 9	Comparación de resultados	57

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación surge como una necesidad de determinar el grado de implicancia existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario de Chota considerando que al realizar el correspondiente análisis de la problemática se constató que, en efecto existen dificultades sobre el tema.

Esta situación motivó la realización del presente estudio sustentado en la Teoría de las expectativas de Vroom, Teoría del control la Calidad de Ishikawa, Teoría del Desarrollo a Escala Humana de Max - Neef, Teoría de la Calidad Total de Edwar Deming.

El estudio se desarrolló orientado por el diseño descriptivo correlacional, con una población de 300 usuarios y una muestra representativa de 50 de ellos. Luego se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados concluyendo de que efectivamente la calidad el servicio tiene implicancia en la satisfacción de los usuarios del Banco Agropecuario de Chota.

### **PALABRAS CLAVE**

Calidad-servicio–satisfacción-usuarios.

## **ABSTRACT**

The present work of research emerges as a need to determine the degree of implication between the quality of service and the satisfaction of users of the agricultural Bank of Chota whereas when the corresponding analysis of the problem it was found that indeed there are difficulties on the subject.

This situation motivated the realization of the present study based on the Theory of the expectations of Vroom, Theory of the control the Quality of Ishikawa, Theory of the Development at Human Scale of Max - Neef, Theory of the Total Quality of Edwar Deming.

The study was developed guided by the descriptive correlational design, with a population of 300 users and a representative sample of 50 of them. Then we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that the quality of the service has an implication in the satisfaction of the users of Banco Agropecuario de Chota.

Keywords:

in terms of accommodation satisfaction-users.