



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DEL ÁREA  
DE ATENCIÓN DEL BANCO FINANCIERO CHICLAYO  
2017**

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

**AUTORA**

**LEYDI KATHIA GIL MESTANZA**

**ASESOR**

**MGTR. MILEYDI FLORES FERNÁNDEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2017**

## PAGINA DEL JURADO

---

Mgr. Marco Antonio Carrasco Chávez  
PRESIDENTE (A)

---

Mgr. Kelly Cristina Vásquez Huatay  
SECRETARIO (O)

---

Mgr. Mileydi Flores Fernández  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios que le luz y guía mi camino y no me suelta de su mano.

A mi madre quien es mí fuente inagotable de amor y energía.

A mis hermanos que me dan su apoyo y fuerza para cumplir mis sueños

Leydi Gil

## **AGRADECIMIENTO**

A mi prestigiosa Universidad por haberme brindado todos los conocimientos necesarios para convertirme en un excelente profesional.

A mi asesora que con su paciencia y dedicación nos ha brindado todos sus conocimientos.

Leydi Gil

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Leydi Kathia Gil Mestanza, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 46077519, con la tesis titulada: Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de atención del Banco Financiero Chiclayo 2017.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni 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, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Chiclayo, diciembre del 2017



---

Leydi Kathia Gil Mestanza

DNI N° 46077519

## **PRESENTACIÓN**

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y con el objeto de optar el Grado profesional de Licenciado en Administración de Empresas, pongo a su disposición la presente tesis, titulada: “Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente Externo del área de Atención del Banco Financiero Chiclayo 2017”. Que tiene como objetivo implementar una adecuada Gestión de Inventarios que permita Incrementar las Ventas.

El presente informe de tesis está conformado por VII capítulos:

En el capítulo I. designado INTRODUCCIÓN, se plantea la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que van a argumentar la investigación, formulación de la situación problemática a investigar, razones que justifican la investigación, la hipótesis que dirigirá el estudio, finalmente los objetivos propuestos.

En el capítulo II. Denominado MÉTODO, que comprende el tipo y diseño de investigación, la matriz de variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como la validez y confiabilidad de las mismas, se ejecutó el método de análisis de los datos.

En el capítulo III. Titulado RESULTADOS, presentando los resultados obtenidos del antes y después de aplicar las estrategias.

En el capítulo IV. Denominado DISCUSIÓN, se realizaron las respectivas discusiones a partir de los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las teorías sustentadas en la investigación.

En el capítulo V. designado CONCLUSIONES, se desarrollaron teniendo en cuenta los objetivos planteados.

En el capítulo VI. Nombrado RECOMENDACIONES, a los directivos de la empresa.

En el capítulo VII. Indicado PROPUESTA, elaborando una propuesta en lo que respecta a mejora de la Gestión de Inventarios.

En el capítulo VIII. Señalado REFERENCIAS empleando las bibliografías de los autores en el estudio de la investigación, así como los anexos

La Autora

## INDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del Problema .....	20
1.5 Justificación del estudio.....	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos .....	21
II. MÉTODO .....	23
2.1. Diseño de investigación .....	23
2.2. Variables, operacionalización .....	23
2.3 Población y muestra .....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
2.5. Validez y confiabilidad .....	29
2.6 Métodos de análisis de datos .....	30
2.7 Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSION.....	39
V. CONCLUSIONES.....	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	46

## RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia entre la calidad de servicio en la satisfacción del cliente externo del área de atención del Banco Financiero Chiclayo 2017, para ello se empleó el diseño no experimental de corte transaccional. La muestra empleada fue de 71 clientes externos del Banco Financiero y el tipo de muestreo fue aleatorio simple porque todos los clientes del Banco tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Para la recopilación de información se utilizó dos instrumentos válidos y confiables, como es el cuestionario de Calidad de Servicio y el cuestionario de Satisfacción del Cliente. Los resultados arrojan que la mayoría de los clientes refieren estar de acuerdo con la Calidad de Servicio (aproximadamente el 90%) y sentirse satisfecho con el Servicio recibido (aproximadamente el 80%). Asimismo tenemos una correlación positiva fuerte entre la variable *calidad de servicio* y *satisfacción del cliente* es de 0,808 (correlación positiva fuerte) y estadísticamente significativo (0.000 es menor que 0,01), lo que significa que existe una relación muy fuerte entre estas dos variables en estudio. Por lo tanto se acepta la hipótesis planteada, donde la calidad de Servicio si influye en la satisfacción del cliente externo del área de atención del Banco Financiero Chiclayo 2017. Se recomienda continuar fortaleciendo tanto en conocimientos como en habilidades personales para la mejora continua en la Calidad de Atención y Servicio en el Banco.

Palabras clave: Influencia, satisfacción, servicio



## **ABSTRACT**

The purpose of the research was to determine the influence between the qualities of service in the satisfaction of the external customer of the Banco Financiero Chiclayo 2017 service area, for which the non-experimental transaction-based design was used. The sample used was 71 external clients of Banco Financiero and the type of sampling was simple random because all the Bank's clients have the same probability of being selected. For the collection of information, two valid and reliable instruments were used, such as the Quality of Service questionnaire and the Customer Satisfaction questionnaire. The results show that the majority of clients report agreeing with Quality of Service (approximately 90%) and feeling satisfied with the Service received (approximately 80%). We also have a strong positive correlation between the variable quality of service and customer satisfaction is 0.808 (strong positive correlation) and statistically significant (0.000 is less than 0.01), which means that there is a very strong relationship between these two variables in study. Therefore, the proposed hypothesis is accepted, where the quality of the Service influences the satisfaction of the external customer of the Banco Financiero Chiclayo 2017 service area. It is recommended to continue strengthening both knowledge and personal skills for continuous improvement in Quality of Service and Service in the Bank

**Keywords:** Influence, satisfaction, service.