



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de Servicio y la Satisfacción de las clientas en Compartamos Financiera,
Casma – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Estrada Soto, Katherine Cristel. (ORCID: 000-0002-0199-5015)

Flores Muñoz, Yhann Leisser (ORCID: 0000-0001-6973-1678)

ASESOR:

Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre, por ser mi guía y fuerza, por su compañía en cada acierto y desacierto, por su infinito amor incondicional y su constante paciencia para conmigo. Y a mi hija, por ser mi motor y motivo desde que llego a mi vida.

ESTRADA SOTO, Katherine Cristel.

A profesores, por ser mi guía en este camino universitario, por sus consejos y sus buenos deseos para conmigo y a mis familiares por su infinito amor incondicional y su apoyo constante e incondicional cada día de mi vida.

FLORES MUÑOZ, Yhann Leisser

Agradecimiento

Agradezco a Dios que siempre me ayuda de muchas formas, a mi familia por siempre tener confianza en todas las decisiones que he tomado y por ultimo a los dos asesores que nos guiaron en el transcurso del desarrollo de nuestra tesis.

ESTRADA SOTO, Katherine Cristel.

A Dios por darme salud y vida, y permitirme llegar hasta este punto, a mis asesores por su apoyo y su guía en todo este paso universitario.

FLORES MUÑOZ, Yhann Leisser

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

Estrada Soto, Katherine Cristel

Cuyo título es:

**Calidad de Servicio y la Satisfacción de las clientas en Compartamos Financiera,
Casma – 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:14..... (Número).....
.....CATORCE..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.


.....
PRESIDENTE
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA


.....
SECRETARIO
MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL


.....
VOCAL
MGTR. SONIA AGUILAR SANCHEZ



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

Flores Muñoz, Yhann Leisser

Cuyo título es:

**Calidad de Servicio y la Satisfacción de las clientas en Compartamos Financiera,
Casma – 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁴..... (Número).....
.....^{CATORCE}..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.

.....
PRESIDENTE
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA

.....
SECRETARIO
MGTR. MARIO LANDERS MOSCOL

.....
VOCAL
MGTR. SONIA AGUILAR SANCHEZ

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Katherine Cristel Estrada Soto, identificada con DNI 48414094, y Yhann Leisser Flores Muñoz, identificado con DNI 48461525, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Calidad de Servicio y la Satisfacción de las Clientas en Compartamos Financiera, Casma – 2019.

A efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que presenta la tesina 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, Diciembre del 2019.



Yhann Leisser Flores Muñoz

Tesista



Katherine Cristel Estrada Soto

Tesista

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Paginas de jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. Introducción:	1
II. Método:	14
2.1. Tipo y Diseño de Investigación:	14
2.2. Operacionalización de Variables:	15
2.3. Población, muestra y muestreo:	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
2.5. Procedimiento:	19
2.6. Métodos de análisis de datos:	19
2.7. Aspectos éticos:	20
III. Resultados:	21
IV. Discusión:	40
V. Conclusiones:	43
VI. Recomendaciones:	44
Referencias	45
Anexos	52

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las clientas en Compartamos Financiera, Casma - 2019; con base en las teorías de Cronin, Taylor y Carman, (1994) aportó que la calidad de servicio es “El juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto y servicio”. Por otra parte, Kotler, (2009) se refiere a la satisfacción al cliente, como “El estado de ánimo que un usuario muestra, frente a la atención que recibe y realiza una comparación con lo que esperaba”.

El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel correlacional, y diseño no experimental. Con una población de 700 clientas, y una muestra de 248 a quienes se les aplicó un cuestionario. A través de los resultados se pudo concluir que mediante la prueba de Rho Spearman, nos arrojó una significancia bilateral de 0.000 que siendo, menor que 0.05, rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se pudo afirmar que la Calidad de Servicio tiene un efecto significativo en la Satisfacción al cliente. Así mismo, el coeficiente de correlación 0.812, nos indicó que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Con respecto a la Calidad de Servicio, según el 40% de las clientas encuestadas, respondieron que es mala. Por otro lado, la satisfacción de las clientas según el 41% de encuestadas dijeron que es mala. Y en sus dimensiones, expectativas un 41% respondieron que es regular y en la dimensión rendimiento percibido el 36% respondieron que es regular.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción al cliente, entidad financiera, clientas.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between quality of service and customer satisfaction in Compartamos Financiera, Casma - 2019; based on the theories of Cronin, Taylor and Carman, (1994) contributed that the quality of service is "The consumer's judgment on the excellence and superiority of a product and service" and Kotler, (2009) who told us that satisfaction with customers, "It is the mood of a person who does in comparison between the service received with what he expected."

The type of research was quantitative, correlational level, and non-experimental design. With a population of 700 clients, and a sample of 248 to whom a questionnaire was applied. Through the results it could be concluded that by means of the Rho Spearman test, we were given a bilateral significance of 0.000 which being, <0.05 , rejects the null hypothesis, therefore, it could be affirmed that the Quality of the service has a significant effect in customer satisfaction. Likewise, the correlation coefficient 0.812, indicates that there is a very strong positive correlation between both variables. Regarding the quality of service, according to 40% of the clients surveyed, they responded that it is bad. On the other hand, customer satisfaction according to 41% of surveys declared to be bad. And in their dimensions, expectations 41% responded that it is regular and in performance they perceived 36% responded that it is regular.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, financial institution, clients.