



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de una institución  
financiera pública en ventanas, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Ramírez Vecilla, Iliana Raquel (ORCID 0000-0002-1732-0954)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID 0000-0002-8889-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios todopoderoso, por ser mi fortaleza y fuente de apoyo espiritual cuando sentía que no podría alcanzar mis sueños y metas.

A mi familia, por ayudarme y apoyarme en cada meta, sueño y objetivo planteado, por ser mi fuerza y alentarme a seguir cuando pensaba que no podría más.

A mis hijos por ese gran apoyo, fortaleza e inspiración; la vida te envía personas que llenan tu camino de luz y alegrías, personas que te alientan a ser mejor y alcanzar tus metas.

## **Agradecimiento**

Quiero expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad; también hago extenso este reconocimiento a todos los maestros de mi educación superior, quienes me han dado las pautas para mi formación profesional; y a mi familia quien, con su apoyo incondicional en mi vida, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos.

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III.METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y Diseño de investigación .....	24
3.2 Variables y Operacionalización.....	24
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	25
3.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.5 Procedimientos .....	27
3.6 Método de análisis de datos .....	28
3.7 Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	29
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	46
Anexo 1 Declaratoria de autenticidad (autor) .....	47
Anexo 2 Declaratoria de autenticidad (asesor) .....	48
Anexo 3 Matriz de operacionalización de variables .....	50

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos .....	52
Anexo 5 Ficha Técnica de los Instrumentos.....	56
Anexo 6 Prueba de confiabilidad.....	58
Anexo 7 Matriz de validación de instrumento variable 1 .....	63
Anexo 8 Matriz de validación de instrumento variable 2 .....	72
Anexo 9 Matriz de consistencia.....	84
Anexo 10 Cálculo de la muestra .....	86

## Índice de tablas

<i>Tabla 1</i> Nivel Calidad de Servicio.....	29
<i>Tabla 2</i> Nivel Satisfacción de los Clientes.....	30
<i>Tabla 3</i> Relación entre la dimensión rendimiento percibido y calidad de servicio .....	31
<i>Tabla 4</i> Relación entre la dimensión expectativas y calidad de servicio .....	32
<i>Tabla 5</i> Relación entre la dimensión nivel de satisfacción y calidad de servicio .....	33
<i>Tabla 6</i> Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes .....	34

## Índice de figuras

Figura 1 Representación gráfica de la variable calidad de servicio.....	29
Figura 2 Representación gráfica de la variable satisfacción a los clientes.....	30

## Resumen

La presente investigación denominada Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de una Institución Financiera Pública en Ventanas, 2020, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una Institución Financiera Pública en Ventanas, 2020. La investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptiva, correlacional y con enfoque cuantitativo. La población estimada fue de 100 clientes y la muestra seleccionada fue de 80 clientes recurrentes que acuden a la entidad bancaria. Los resultados alcanzados en la investigación determinaron que el nivel de la variable calidad de servicio fue calificado con 84% alta, 16% media y 0% baja y el nivel de la variable satisfacción de los clientes con 85% alta, 15% media y 0% baja. Se concluyó que existe una correlación fuerte entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes, con un coeficiente de correlación 0,932 y con una significación bilateral 0,000. Y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una Institución Financiera Pública en Ventanas, 2020.

**Palabras claves:** calidad de servicio, calidez de servicio, satisfacción de los clientes, nivel de satisfacción



## **Abstract**

The present investigation called Quality of service and customer satisfaction of a Public Financial Institution in Ventanas, 2020, had the general objective of determining the relationship between quality of service and customer satisfaction of a Public Financial Institution in Ventanas, 2020. The research was applied, non-experimental, descriptive, correlational and with a quantitative approach. The estimated population was 100 customers and the selected sample consisted of 80 recurring clients who go to the bank. The results achieved in the research determined that the level of the service quality variable was rated as 84% high, 16% medium and 0% low and the level of the customer satisfaction variable with 85% high, 15% medium and 0 % low. It was concluded that there is a strong correlation between quality of service and customer satisfaction, with a correlation coefficient of 0.932 and with a bilateral significance of 0.000. And the research hypothesis is accepted: There is a significant relationship between the quality of service and the satisfaction of the clients of a Public Financial Institution in Ventanas, 2020.

**Keywords:** quality of service, warmth of service, customer satisfaction, level of satisfaction

## **Anexo N. 2: Declaratoria de autenticidad (asesor)**

Yo, Salazar Salazar, Elmer Bagner, con DNI 16786640, docente de la Escuela de Posgrado del Programa Académico Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de una Institución Financiera Pública en Ventanas, 2020”, de la estudiante Ramirez Vecilla, Iliana Raquel con cédula 1204735037, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César.

Piura, Diciembre Del 2020.



Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner

DNI: 16786640