



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en
el Banco de la Nación distrito Trujillo – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Floriano Avalos, Candy Milagros (ORCID: 0000-0002-1343-3425)

Nayap Pape, Erick Arnold (ORCID: 0000-0002-9508-0300)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios que me dio su protección y guía en todo el proceso de creación de la tesis.

A mis amados padres Santos Nayap y Florentina Pape, quienes me apoyaron y animaron en todo momento.

Erick Arnold Nayap Pape.

Dedico a Dios por guiarme en este proceso y no desmayar ante las adversidades, con amor y gratitud a mis padres Leonila Avalos y Honorio Floriano, hermanos, sobrinos por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos más difíciles en mi proceso académico, a mi perrita Daga por su compañía en mis noches de desvelo. A mis queridos profesores por inculcarme valores y conocimiento tanto técnicos como morales por sus consejos y alentarme a ser una excelente profesional.

Candy Milagros Floriano Avalos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme sabiduría, salud y la oportunidad de poder culminar mi carrera. A mis padres Santos Nayap y Florentina Pape, por estar siempre presentes para aconsejarme, a mi asesora Nancy Aguilar por corregirme constantemente además por los consejos que sirvieron para la mejora de la investigación.

Erick Arnold Nayap Pape.

En primer lugar, a Dios por haberme guiado hasta esta instancia, a mis padres Leonila Avalos y Honorio Floriano, por su apoyo incondicional a cada uno de mis hermanos y consejos, en especial a mi hermano Milton Floriano por su enorme corazón y confianza en mi persona durante estos cinco años, a mis profesores por su paciencia y comprensión, por haberme acompañado durante todo este camino. Y un agradecimiento especial a la Dra. Nancy Aguilar Aragón por habernos guiado a mi compañero Erick y yo en este arduo camino de culminación.

Candy Milagros Floriano Avalos.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variable y operacionalización	21
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	44
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Elementos tangibles y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020	27
Tabla 2 Fiabilidad y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020.....	28
Tabla 3 Capacidad de respuesta y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020	29
Tabla 5 Correlación de calidad y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020	31
Tabla 6 Presupuesto de propuesta de mejora de elementos tangibles	41
Tabla 7 Presupuesto de propuesta de mejora de capacidad de respuesta	42
Tabla 8 Cronograma de propuestas del Banco de la Nación 2020	43
Tabla 9 Matriz de consistencia.....	47
Tabla 10 Procesamiento de casos.....	60
Tabla 11 Estadística de fiabilidad	60
Tabla 12 Operacionalización de variables	62

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Calidad de servicio del Banco de la Nación distrito Trujillo - 2020	25
Figura 2 Satisfacción del cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo - 2020	26
Figura 3 Elementos tangibles y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020	64
Figura 4 Fiabilidad y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020.....	65
Figura 5 Capacidad de respuesta y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020	66
Figura 6 Seguridad y la satisfacción al cliente del Banco de la Nación distrito Trujillo-2020.....	67

Resumen

La presente investigación se realizó en el Banco de la Nación distrito Trujillo, con el objetivo general de determinar cuál es la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación distrito Trujillo-2020. Esta investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 150 clientes del Banco de la Nación distrito Trujillo, a los cuales se aplicó dos cuestionarios con escala de Likert. Para el análisis se usó la estadística descriptiva y para correlaciones se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados mostraron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Banco de la Nación, según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,731, la correlación es positiva considerable y directa. Asimismo, con un nivel de significancia de investigación de ($p=0.000<0.05$), se concluye que según la regla de decisión se acepta la H_1 , por lo tanto, la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación es satisfactoria, lo que significa que a mejor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del cliente, banco.

Abstract

This research was carried out in the Trujillo district Bank of the Nation, with the general objective of determining the relationship between service quality and customer satisfaction in the Trujillo District Bank of the Nation-2020. This research is of an applied type, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 150 clients of the Trujillo district Bank of the Nation, to whom two questionnaires with a Likert scale were applied. Descriptive statistics were used for the analysis and Spearman's Rho correlation coefficient was used for correlations. This research is of an applied type, with a design The results showed that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the Banco de la Nación customer, according to the Spearman Rho correlation coefficient of 0.731, the correlation is considerable positive and direct Likewise, with a research significance level of ($p = 0.000 < 0.05$), it is concluded that according to the decision rule the H_1 is accepted, therefore, the relationship between service quality and customer satisfaction in the Bank of The Nation is satisfactory, which means that the better the quality of service, the greater the customer satisfaction. non-experimental and transversal. The sample consisted of 150 clients of the District Bank of the Trujillo Nation, to whom two questionnaires with a Likert scale were applied. Descriptive statistics were used for the analysis and Spearman's Rho correlation coefficient for the correlations.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction, bank.