



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bienestar Perú, Moyobamba 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Goicochea Casique Magaly (ORCID:0000-0002-8125-0532)

Paima Díaz Jhissel Kristina (ORCID:0000-0001-7651-8605)

**ASESOR:**

MTRO. José Eber Paz Vilchez (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Marketing**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

**Agradezco a dios por bendecirme la vida,  
a mis padres, hermanos, amigos y  
a mi compañero de vida que siempre  
me acompañaron en todo momento.**

**GOICOCHEA CASIQUE, Magaly**

**A mi madre y a mi hijo por ser mi fortaleza cada día  
Y brindarme su amor incondicional y ser ambos  
El motor y motivo de mi vida.**

**PAIMA DÍAZ, Jhissel kristina**

## **Agradecimiento**

**El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios,  
por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso  
de Finalización y obtener uno de los anhelos más deseados.**

**A mi Asesor Eber Paz Vílchez y  
a mi compañera Jhissel Kristina Paima Díaz,  
por su invaluable orientación y conocimiento  
que compartieron durante este proceso de culminación.**

**GOICOCHEA CASIQUE, Magaly**

**A Dios, por bendecirme siempre,  
por darme vida y Salud para poder cumplir mis sueños,**

**A mi familia por siempre confiar en mí y  
A mi asesor por su apoyo constante en el desarrollo  
De este proyecto de investigación.**

**PAIMA DÍAZ, Jhissel Kristina**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>14</b>
3.1 Tipo y Diseño de Investigación: .....	14
3.2 Variables y Operacionalización.....	15
3.2.1 Variables.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos Éticos .....	19
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>38</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente de correlación Rho Spearman para la dimensión tangible y satisfacción.....	20
Tabla 2. Coeficiente de correlación Rho Spearman para la dimensión fiabilidad y satisfacción.....	21
Tabla 3. Coeficiente de correlación Rho Spearman para la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción.....	22
Tabla 4. Coeficiente de correlación Rho Spearman para la dimensión seguridad y satisfacción .....	23
Tabla 5. Coeficiente de correlación Rho Spearman para la dimensión empatía y satisfacción .....	24
Tabla 6. Coeficiente de correlación Rho Spearman para calidad y satisfacción.....	25

## Resumen

La presente investigación tiene el objetivo de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bienestar Perú de la ciudad de Moyobamba en el año 2020, de acuerdo a los objetivos planteados, el tipo de investigación tiene un nivel correlacional con un diseño no experimental, se empleó un enfoque cuantitativo, para medir las variables se utilizaron cuestionarios ya elaborados y validados por otros autores, se utilizó un muestreo probabilístico para determinar la cantidad de socios que conformaron la muestra, resultando un total de 85 trabajadores. Los resultados que muestra la investigación nos da a conocer que existe una relación alta entre la calidad del servicio y la satisfacción de los socios, dicha relación se presenta de forma directa, puesto que el coeficiente Rho de Spearman resultó ser mayor a 0.70, con un nivel de significancia menor que 0.05. A mayor calidad en los servicios, mayor será el nivel de satisfacción de los socios.

**Palabras clave.** Calidad, fiabilidad, satisfacción , empatía.

## **Abstract**

The present research has the objective of determining the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the clients in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Bienestar Perú in the city of Moyobamba in 2020, according to the objectives set, the type of The research has a correlational level with a non-experimental design, a quantitative approach was used, to measure the variables questionnaires already elaborated and validated by other authors were used, a probability sampling was used to determine the number of partners that made up the sample, resulting in a total of 85 workers. The results shown by the research show us that there is a high relationship between the quality of the service and the satisfaction of the members, this relationship is presented directly, since the Spearman Rho coefficient turned out to be greater than 0.70, with a significance level less than 0.05. The higher the quality of the services, the higher the level of satisfaction of the partners.

**Keywords.** Quality, reliability, satisfaction , empathy.