



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES
INTERNACIONALES - MBA**

**Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en el Banco
Agropecuario Agencia Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA

AUTOR :

Villalobos Hernández, Hugo Llover (ORCID: 0000-0003-1160-2616)

ASESORA :

Dra. Hernández Fernández, Bertila (ORCID: 0000-0002-4433-5019)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, que con su omnipresencia y amor infinito cuida, protege y guía mi sendero, y el de mi familia que siempre ha sido motivo de inspiración para seguir superándome en el largo camino de la vida.

Agradecimiento

A Dios por darme vida y salud para llevar a cabo cada uno de mis propósitos personales y profesionales.

A la Dra. Bertila Hernández, mi asesora, por su paciencia, dedicación de tiempo y por sus valiosas recomendaciones que han permitido que concluya con el presente trabajo de investigación.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Operacionalización de Variables	13
3.3. Población muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	12
Tabla 2. Porcentaje de clientes del Banco Agropecuario, agencia Chiclayo, según niveles de Satisfacción y Calidad de servicio	16
Tabla 3. Porcentaje de clientes del Banco Agropecuario, agencia Chiclayo, según dimensiones de la variable Satisfacción	17
Tabla 4. Porcentaje de clientes del Banco Agropecuario, agencia Chiclayo, según dimensiones de la variable Calidad de servicio	18
Tabla 5. Porcentaje de clientes del Banco Agropecuario, agencia Chiclayo, según relación de los niveles de Satisfacción y Calidad de servicio	19
Tabla 6. Media de la percepción y expectativa general y por dimensiones, respecto a los servicios brindados a los clientes del Banco Agropecuario, agencia Chiclayo	19
Tabla 7. Correlación de la Satisfacción y Calidad de atención al cliente del Banco Agropecuario, Chiclayo	20
Tabla 8. Correlación de la Satisfacción y los factores o elementos de Calidad de servicio en los clientes del Banco Agropecuario, Chiclayo,	20

Resumen

La investigación denominada “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco Agropecuario, agencia Chiclayo, 2019”, tiene como objetivo general, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción en los clientes del Banco Agropecuario agencia Chiclayo, 2019. La investigación se desarrolló bajo un diseño de investigación no experimental, descriptiva correlacional, cuyas variables de estudio son calidad de servicio y satisfacción del cliente. Se tomó una muestra de 151 clientes que acudieron a la agencia Chiclayo del Banco Agropecuario a recibir el servicio que ellos necesitaban, para lo cual se aplicó encuestas, para obtener información de cómo los clientes perciben la calidad de los servicios que brinda el Banco Agropecuario, así como el nivel de satisfacción, para ello se usó el cuestionario SERVQUAL, herramienta que se usa en este tipo de investigación, que tiene como fundamento la teoría de los GAPS, que explica la diferencia que existe entre las expectativas y percepciones de los clientes, respecto a la calidad de servicio y la satisfacción, luego utilizando herramientas estadísticas, permitió analizar cómo se comportan las variables materia de estudio, para posterior a ello se aplicó el coeficiente de correlación Spearman para medir el grado de relación entre variables.

Concluyendo la investigación en que si existe relación de manera directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Es por ello, que el presente trabajo, servirá para que el Banco Agropecuario a través de su representante, lo tome como referencia, para la toma de decisiones y mejore la calidad de sus servicios.

Palabras Claves: Calidad de servicio, Satisfacción del cliente, Financiamiento.

Abstract

The research called “Quality of service and customer satisfaction at Banco Agropecuario, agency Chiclayo, 2019”, has as a general objective, to determine the relationship between quality of service and satisfaction in the clients of Banco Agropecuario agency Chiclayo, 2019. The investigation is developed under a non-experimental, descriptive correlational research design, whose study variables are quality of service and customer satisfaction. A sample of 151 clients who went to the Chiclayo agency of the Agricultural Bank to receive the service they needed were taken, for which surveys were applied, to obtain information on how clients perceive the quality of the services provided by the Agricultural Bank, as well as the level of satisfaction, for this purpose the SERVQUAL questionnaire was used, a tool used in this type of research, which is based on the GAPS theory, which explains the difference between the expectations and perceptions of the clients, Regarding the quality of service and satisfaction, then using statistical tools, it was possible to analyze how the variables studied are subject, for which the Spearman correlation coefficient was applied to measure the degree of relationship between variables.

Concluding the investigation that there is a direct relationship between the quality of service and customer satisfaction. That is why this work will help the Agricultural Bank, through its representative, take it as a reference, for decision making and to improve the quality of its services.

Keywords: Quality of service, Customer satisfaction, financing.

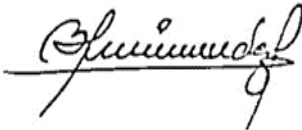
Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Bertila Hernández Fernández docente del Taller de actualización de tesis de maestría, de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, de la filial Chiclayo, asesor (a) de la Tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente en el Banco Agropecuario Agencia Chiclayo” del autor Hugo Llover Villalobos Hernández, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18 % 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. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 9 de julio del 2021

Dra. Bertila Hernández Fernández	
DNI: 16526129	Firma 
ORCID: 0000-0002-4433-5019	