



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA**
“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y
EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN
UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL DISTRITO LA
VICTORIA, LIMA, PERÚ 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y
FINANCIERA**

Autores:

Elizabeth Noemi Pinedo De La Cruz

Liliana Lezameth Orihuela Mendoza

Asesor:

Dra. Maria Jeanett Ramos Cavero

<https://orcid.org/0000-0001-5713-223X>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	EVA BERLANGA VALDEZ	25790176
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	CLAUDIO ZEGARRA ARELLANO	08275597
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	WILDER JIMENEZ RIVERA	41003551
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
2	intra.uigv.edu.pe Internet Source	1%
3	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	1%
4	hdl.handle.net Internet Source	1%
5	go.gale.com Internet Source	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Internet Source	1%
7	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Internet Source	1%
9	bonga.unisimon.edu.co Internet Source	1%

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad problemática	8
1.2. Justificación	16
1.3. Formulación del problema	17
1.3.1 Problemas específicos	17
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	19
CAPÍTULO III: RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	28
REFERENCIAS	34
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Dimensiones De Calidad Del Servicio.....	23
Tabla 2: Infraestructura Atractiva En La Agencia Bancaria	23
Tabla 3: Imagen De Los Colaboradores De La Entidad	24
Tabla 4: Cumple Con Los Plazos De Tiempo Ofrecidos	24
Tabla 5: Considero Que El Banco Es Confiable	24
Tabla 6: Rapidez En El Servicio De Los Colaboradores Del Banco	25
Tabla 7: Medición De Los Trabajadores En Relación Acorde A Su Formación.....	25
Tabla 8: Seguridad En Las Operaciones Realizadas	25
Tabla 9: Los Empleados Se Encuentran Capacitados Para Realizar Sus Funciones	26
Tabla 10: Los Empleados Del Banco Conocen Mis Necesidades	26
Tabla 11: Horario De Atención Para Los Consumidores.....	27

RESUMEN

Se realizó la tesis para identificar la calidad de servicio y el comportamiento del individuo, se realiza una investigación significativa acorde a la calidad y conducta del cliente de acuerdo con su percepción y experiencia obtenida frente a la banca, de manera presencial. El objeto de lo investigado fue precisar en qué magnitud la percepción de la calidad del servicio, influencia en el comportamiento del consumidor en una agencia bancaria.

Se utilizó una encuesta e investigación documentada, con enfoque mixto con trascendencia descriptiva de diseño no experimental. La masa fue constituida por 800 personas, el muestrario fue conformado por 261 personas quienes tuvieron la posibilidad de ser elegidos para ello, se realizó el modelo SERVQUAL mediante un cuestionario, constando en 22 ítems y fichas bibliográficas para describir el comportamiento del consumidor.

El instrumento fue validado por expertos, a su vez, se calculó la confianza estadística, Cronbach con 0,81. Se precisó que la percepción de la calidad de servicio es influenciada por la conducta del usuario generando un promedio general de 4,48 es decir, según la escala de Likert, los consumidores se encuentran de acuerdo con el servicio percibido.

PALABRAS CLAVES: consumidor, fidelización, comportamiento económico, banca.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Referencias

- Abarca, E. & Acosta, M. (2020). Análisis de los factores que inciden sobre la satisfacción del cliente de servicios bancarios de la ciudad de Guayaquil. (Licenciatura en Ingeniería Comercial). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de: <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/14523/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-541.pdf>
- Alarcón, X. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco BBVA- Oficina C.C Sucre. (Licenciatura en ingeniería Comercial). Universidad Lambayeque. Peru. Recuperado de: <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/169/3/Tesis%20Calidad%20de%20Servicio%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20Cliente%20del%20Banco%20BBVA%20-%20Oficina%20CC.pdf>
- Alfageme, A, y Ramírez, N. (2016). Acceso a servicios financieros de los hogares en el Perú. BCRP. Recuperado de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2016/documento-de-trabajo-15-2016.pdf>
- Anca, H. (2015). Calidad de servicio y lealtad del consumidor en instituciones financieras de la ciudad de Tingo María, 2015. (Licenciatura en Administración). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú. Recuperado de: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1215/ACHB_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo, K. (2016). Estrategias competitivas en la atención al cliente para mejorar la calidad de servicio de la Caja Huancayo agencia Pichanaki – 2014. (Magister en Administración de Finanzas). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4176/Angulo%20Cruzatt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araiza, M., & Pedraza, E. (2019). Aceptación de servicios financieros en línea por los consumidores del área metropolitana de Monterrey. *Apuntes Contables*, 24, 11–38. <https://doi.org/10.18601/16577175.n24.02>

- Arduino, A. & Peñaloza, M. (2018). Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios electrónicos. *Actualidad Contable Faces*.
- Argüeso, M. (2016). Comportamiento del consumidor en Mercados Financieros: Análisis a partir de un experimento. (Licenciatura en Finanzas). Universidad de Cantabria. España. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10902/10946>
- Armas, V. (2017). Funciones desempeñadas en el Banco de Crédito del Perú-BCP periodo (2013-2017). (Licenciatura en Administración). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10508/espejomendez_manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Mundial (2018, 20 de abril). Inclusión financiera- Banco Mundial. Recuperado de: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financiamiento/inclusion/overview>
- Campos-Freire, F. (2015). Adaptación de los medios tradicionales a la innovación de los metamedios. *El Profesional de La Información*, 24(4), 441. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.jul.11>
- Cespedes, R. (2016). Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014. (Licenciado en economía). Universidad Mayor De San Andrés. Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8532/T-2204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cochancela, S. (2017). Diseño de un modelo de Cultura Financiera para los socios del mercado “Gran Colombia” de la ciudad de Loja. (Licenciado en Ingeniería de Banca y Finanzas). Universidad Nacional de Loja. Ecuador. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18531/1/Sayuri%20Elizabeth%20Cochancela%20Narv%C3%A1ez.pdf>
- Crispin, J., Torero, N., & Martel, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Revista científica de ciencias sociales y humanidades*. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>

Cueva, E. (2017). Comportamiento del consumidor y la calidad de servicio en el área de consumo de la Financiera CREDISCOTIA, distrito de Comas, 2016. (Maestra en Administración de Negocios -MBA). Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8505/Cueva_VEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez, J. (2015). Manual de metodología de investigación científica. [Tercera versión]. Recuperado de: http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/50

Domínguez, J. (2018). Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil. (Maestría en Educación). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>

Fernández, C., Hernández, R. & Baptista, M. (2017). Metodología de la Investigación. [Sexta edición]. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Franco, M. & Rojas, L. (2019). El uso de las redes sociales y el impacto en la imagen institucional en las empresas financieras. (Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2347/Maryorie_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Friedrich, D. (2020). Consumer behaviour towards Wood-Polymer packaging in convenience and shopping goods: A comparative analysis to conventional materials. *Resources, Conservation and Recycling*, 163. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2020.105097>

Gallardo, A. & Mori, M. (2016). Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016 (Licenciatura en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. Recuperado de:

http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/2323/1/re_admi_adriana.gallardo_maria.mori_nivel.de.calidad.del.servicio.y.el.nivel.de.satisfaccion_datos.pdf

Gao, L., Melero-Polo, I., & Sese, F. J. (2019). Customer Equity Drivers, Customer Experience Quality, and Customer Profitability in Banking Services: The Moderating Role of Social Influence. *Journal of Service Research*, 23(2), 174–193. <https://doi.org/10.1177/1094670519856119>

Garay, G. (2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *Revista Perspectivas*, (37), 23-40. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000100003&lng=es&tlng=es.

García, V. & Maldonado, J. (2020). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el Banco Scotiabank jaén 2019. (Licenciatura en administración). Universidad Señor de Sipán. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/7108/Garc%c3%ada%20Elera%2c%20V%c3%adctor%20%26%20Maldonado%20Sambrano%2c%20Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Girón, A., De la Vega Shiota, V., & Vélez, D. (2018). Financial inclusion & gender perspective: APEC Member Economies. *México y La Cuenca Del Pacífico*, 7(21), 27–51. <https://doi.org/10.32870/mycp.v7i21.562>

Henríquez, G., Rada, J., & Uffre, E. (2016). *Análisis del comportamiento del consumidor : medición cuantitativa del servicio en estudiantes de Administración de una universidad acreditada en Barranquilla * Consumer Behavior Analysis : Quantitative Measurement of Student Administration Service from a.* 19(36), 266–283. <https://doi.org/http://doi.org/10.17081/psico.19.36.1297>

Iparraguirre, D. (2016). La calidad de servicio de los agentes Multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la región Tacna, año 2015. (Licenciatura ingeniero comercial). Universidad Privada de Tacna. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/82/1/iparraguirre-jimenez-diego.pdf>

- Leyva, K., Alarcón, L., & Ortegón, L. (2016). Exploración del diseño y arquitectura web. Aplicación a páginas electrónicas del sector bancario desde la perspectiva del usuario. *Revista EAN*, 80, 41. <https://doi.org/10.21158/01208160.n80.2016.1456>
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1), 229–260. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)72153-4)
- Yuan, O., Rendón, J. & Torres, A. (2020). Recalculando la escala de valores. Recuperado de: https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2020-06/ipsos_talk_5.pdf
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma. Primera edición.
- López, N. & Murillo, E. (2018). Influencia de la responsabilidad social corporativa sobre las actitudes del consumidor hacia la marca en el sector financiero en Colombia. (Maestría en Dirección de Marketing). Colegio de estudios Superiores de Administración. Colombia. Recuperado de: <https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1885/MDM2018-836.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Mendoza, J. (2018). Análisis del nivel de aplicación de los principios de excelencia del modelo EFQM en la banca española: 2003-2014. (Doctorado en economía). Universidad Autónoma de Madrid. España. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/685322/mendoza_gurrea_jose_antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mercado, K. E., Perez, C. B., Castro, L. A., & Macias, A. (2019). Qualitative study of consumer behavior in online shopping. *Informacion Tecnologica*, 30(1), 109–120. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000100109>
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de la Tinguina, Ica 2018. Peru. (Maestría en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marreriro, M., Vinícius, Melo, M., F. & Veras, M. (2014). Revisión de la bibliografía sobre los estudios del comportamiento del Consumidor online en el área de turismo. Scielo. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v23n3/v23n3a06.pdf>

Metz, J. (2017). Calidad de servicio, una ventaja competitiva para las empresas ecuatorianas: Ecuador. (Maestría en Administración de empresas). Universidad Espíritu Santo. Recuperado de: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1591/1/Calidad%20de%20servicio%2c%20una%20verntaja%20competitiva%20para%20las%20empresas%20ecuatorianas.pdf>

Miyahira, J. (2017). Publicación científica: Un debe ser de las instituciones de educación superior. Redalyc. 2(28). 73-74. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338051875001>

Monroy, M. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio y su impacto en la lealtad en Bancomer. Revista de Estudios Empresariales. DOI: <https://dx.doi.org/10.17561/ree.v2019n2.11>

Numpaque, A. y Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Scielo. DOI: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>

Orazi, S., Martinez L. B. & Vigier, H. P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. Ensayos de Economía, 29(55), 181-204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Pachas, C. (2017). Transformación digital en la Banca Privada: España. (Maestría en Finanzas). Universidad Pontificia Icai Icade Comillas Madrid. España. Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/144105/retrieve>
- Palacios, W., Félix, M., & Ormaza, M. (2016). Medición De La Satisfacción Con La Calidad Del Servicio Prestado En Una Dirección Financiera Municipal: Ecuador. (Revista ECA Sinergia). Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/225/193>
- Pavel, C. & Portilla, M. (2018). Influencia de la motivación del personal en la satisfacción del cliente interno del Banco de Crédito del Perú. (Licenciatura en administración). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4676/TESIS_PAVEL_PORTILLA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Prieto, R., Burgos, C., García, J. y Rincón, Y. (2016). Mercadeo interno para optimizar la calidad de servicio en la banca universal. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1290/Mercadeo%20interno%20para%20utilizar%20la%20calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raccanello, K., Romero, D., & Aceves, J. (2015). Falta de transparencia y arrepentimiento del consumidor. *Eseconomía*, X(42), 7–32.
- Ramos, D. (2019). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú –Trujillo - Año 2017. (Maestría en ciencias económicas). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12881/Ramos%20Valeriano%20Daniel%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, J. (2017). Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(2), 267-278. doi:<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n2.v2.888>
- Rodríguez, L., & Arias, A. (2018). Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma

- decisión. *Universidad de La Salle, Bogotá*. Recuperado de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/24996/63131001_2018.pdf?sequence=1
- Romero, M., Shamah, T., Cuevas, L., Gaona, E., Gómez, L., Mendoza, L., Gómez, I., & Rivera, J. (2019). Metodología de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición para localidades con menos de 100 000 habitantes (Ensanut 100k). 61(5), 678–684. <https://doi.org/https://doi.org/10.21149/10539>
- SBS. (2020). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. Recuperado de: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf
- Sumari, J. (2016). Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, periodo 2015. (Licenciado en Contaduría). Universidad Peruana Unión. Perú. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/448/Judith_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduria y Administracion*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Valdiviezo, Z. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016. (Licenciatura en ciencias administrativas). Universidad Nacional de Piura. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, I. (2017). Caracterización del perfil del consumidor de servicios financieros caso Financiera Qapaq – agencia Tarma – periodo 2016. (Licenciatura en Administración). Universidad Nacional del centro del Perú. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCPC/4762/Vargas%20Zevallos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásconez, M. (2018). Factores de la calidad de servicio y su efecto en la competitividad en los cuatro bancos con mayores activos del Ecuador. Ecuador. (Maestría en Gestión Empresarial). Universidad Técnica de Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28914/1/025%20GMC.pdf>