



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**ESTUDIO COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE BANCARIO EN LAS AGENCIAS DEL BANCO DE
CRÉDITO DEL PERÚ E INTERBANK UBICADAS EN LA AV. DE LA
CULTURA, CUSCO – 2016**

Presentado por:

Bach. HANNELY YOSHIMI NAVEDA MENDOZA

**Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada
en Administración**

Asesora:

Lic. VIOLETA CASAPINO MUJICA

CUSCO - PERÚ

2016



Título : ESTUDIO COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE BANCARIO EN LAS AGENCIAS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ E INTERBANK UBICADAS EN LA AV. DE LA CULTURA, CUSCO – 2016.

Autor : - Hannely Yoshimi Naveda Mendoza

Fecha : 14-09-2016

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, se realizó en las agencias del Banco de Crédito del Perú e Interbank ubicadas en la Av. De la Cultura, Cusco 2016, el objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de los clientes de cada entidad financiera, se utilizó una encuesta la misma que se aplicó a una muestra representativa de la población de cada banco, donde se compararon los resultados obtenidos. La investigación es de tipo básico, cuantitativo, no experimental y descriptivo comparativo; la población de estudio está constituida por 96 clientes del Banco de Crédito del Perú y 96 clientes del Banco Interbank; se recopiló información a través de la técnica denominada encuesta, con su instrumento el cuestionario aplicado a dichos clientes, cuyos resultados fueron procesados por los programas estadísticos Excel y SPSS versión 22.0. Los resultados de la investigación demuestran que el nivel de satisfacción del cliente en el Banco Interbank es alto con 50%, a comparación del Banco de Crédito del Perú con solo 2.1%, asimismo se evidencia que el 90.6% de clientes del Banco de Crédito del Perú se sienten medianamente satisfechos con el servicio a comparación del Banco Interbank que es del 49%, esto debido a la influencia de distintos factores que deben ser analizados y mejor manejados para lograr la completa satisfacción de sus clientes.

PALABRA CLAVE: Satisfacción del Cliente



ABSTRACT

This research was conducted in the agencies of Credit Bank of Peru and Interbank located at Culture Avenue, Cusco 2016, the objective was to determine the level of customer satisfaction of each financial institution, used a the same survey applied to a representative sample of the population of each bank, where the results were compared. Basic research is quantitative, non-experimental and descriptive comparative; the study population is made up of 96 customers of Credit Bank of Peru and 96 Interbank clients; information was collected through the survey technique called his instrument the questionnaire applied to those customers, whose results were processed by Excel and SPSS statistical software version 22.0. The research results show that the level of customer satisfaction in Interbank is high with 50% compared of Credit Bank of Peru with only 2.1%, also evidenced that 90.6% of clients of Credit Bank of Peru they feel fairly satisfied with the service compared Interbank that is 49%, this due to the influence of different factors that must be analyzed and best managed to achieve complete customer satisfaction.

KEYWORD: Customer Satisfaction