



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS



TESIS

Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia en la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Hilario,
2023.

Línea de investigación: Productividad y competitividad

Presentado por:

Bach: Marco Samir Camacho Delgado

<https://orcid.org/0009-0009-0378-967X>

Para optar al Título Profesional de
Maestro el Administración

Asesor: Dr. Tito Livio Paredes Gordon

<https://orcid.org/0009-0001-1267-7559>

CUSCO – PERU

2024



Metadatos

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Marco Samir Camacho Delgado
Número de documento de identidad	72379129
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0009-0378-967X
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Tito Livio Paredes Gordon
Número de documento de identidad	23800907
URL de Orcid	https://orcid.org/0009-0001-1267-7559
Datos del jurado	
Presidente del jurado (jurado 1)	
Nombres y apellidos	Waldo Enrique Campaña Morro
Número de documento de identidad	23933923
Jurado 2	
Nombres y apellidos	Edwards Jesús Aguirre Espinoza
Número de documento de identidad	23854868
Jurado 3	
Nombres y apellidos	Waldo Alex Pando Diaz
Número de documento de identidad	23998983
Jurado 4	
Nombres y apellidos	Mario Nicanor Vargas Bejarano
Número de documento de identidad	43581088
Datos de la investigación	
Línea de investigación	Productividad y competitividad



Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Hilario, 2023

por Marco Samir Camacho Delgado

Fecha de entrega: 04-mar-2024 08:44p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2311894659

Nombre del archivo: TESIS_CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_FIDELIZACION_DEL_CLIENTE.docx (872.65K)

Total de palabras: 30706

Total de caracteres: 162611



UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

**Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia en la
Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Hilario,
2023.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO
DE MAESTRO EN ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS.

Presentado por:

Bach: Marco Samir Camacho Delgado

Asesor: Dr. Tito Livio Paredes Gordon

CUSCO – PERU

2023



Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Hilario, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ repositorio.umb.edu.pe:8080

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo

J. Toz



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Marco Samir Camacho Delgado
Título del ejercicio:	Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia e...
Título de la entrega:	Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia e...
Nombre del archivo:	TESIS_CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_FIDELIZACION_DEL_CLIENTE....
Tamaño del archivo:	872.65K
Total páginas:	110
Total de palabras:	30,706
Total de caracteres:	162,611
Fecha de entrega:	04-mar.-2024 08:44p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2311894659

UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia en la
Caja Municipal de Ahorros y Crédito Cusco S.A. Agencia Biliaris,
2024.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO
DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS

Presentado por:
Marco Samir Camacho Delgado

Asesor: Dr. Tito Luis Paredes Gándara

CUSCO - PERU
2024

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.



RESUMEN

La presente investigación que lleva por título “Calidad de servicio y fidelización del cliente pos pandemia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Hilario, 2023” ha sido desarrollada con el objetivo general de determinar la relación entre la calidad de servicio y fidelización del cliente en épocas pos pandemia, el estudio es de tipo básico porque se llevó a cabo sin fines prácticos inmediatos, teniendo como finalidad la obtención de información para construir una base de conocimiento que se va agregando a la información existente, su estrategia metodológica es cuantitativa, de corte transversal, porque se recopiló información en un determinado periodo. Debido a la naturaleza del alcance la investigación es descriptiva- correlacional de diseño no experimental. La población objeto de estudio está conformada por 130 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S. A. Agencia Hilario, el análisis de información es de nivel primario y se aplicó un cuestionario por cada variable, en la variable independiente calidad de servicio se empleó el SERVQUAL y para la variable fidelización se empleó un cuestionario de Juan Alcaide. Después de la recopilación de datos se determina que el valor de correlación entre las variables de estudio es de un 0.705 con un nivel de Significancia (Bilateral) < 0.01 , afirmando la hipótesis general tiene una correlación positiva moderada media entre las variables. Recomendando brindar un excelente servicio, con una atención cálida y agradable, ambientes cómodos, respuesta rápida ante inquietudes y necesidades de los clientes.

PALABRAS CLAVE: Calidad de Servicio, Fidelización del cliente.



ABSTRACT

This research is titled “Quality of service and post-pandemic customer loyalty at the Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A. Agencia Hilario, 2023” has been developed with the general objective of determining the relationship between the quality of service and customer loyalty in post-pandemic times, the study is of a basic type because it was carried out without immediate practical purposes, with the purpose of obtaining of information to build a knowledge base that is added to the existing information, its methodological strategy is quantitative, cross-sectional, because data was collected in a certain period. Due to the nature of the scope, the research is descriptive-correlational with a non-experimental design. The population under study is made up of 130 clients of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S. A. Agencia Hilario, the information analysis is at a primary level and a questionnaire was applied for each variable, in the independent variable quality of service was used. the servqual and for the loyalty variable a questionnaire by Juan Alcaide was used. After data collection, it is determined that the correlation value between the study variables is 0.705 with a level of Significance (Bilateral) < 0.01 , affirming the general hypothesis that there is a medium moderate positive correlation between the variables. Recommending providing excellent service, with warm and pleasant attention, comfortable environments, quick response to customer concerns and needs.

Keywords: Service Quality, Customer loyalty