

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Calidad del servicio en Mibanco Caraz, 2018

Tesis para obtener el Título Profesional de LICENCIADO(A) EN
ADMINISTRACIÓN

Autor

Guerrero Tolentino, Caciano Mario

Caraz – Perú
2018

ABSTRACT

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar calidad de servicio de la empresa Mibanco Caraz, 2018. para conocer la situación actual de la variable de estudio. La investigación correspondió a un estudio no experimental descriptivo simple. La población estuvo conformada por 3307 clientes de la empresa Mi banco. de los cuales se determinó una muestra de 344. a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 88.9% señalan que los empleados del banco tienen apariencia pulcra, el 83.7 % manifiesta que las instalaciones físicas del banco son adecuadas para el cliente, el 70.4% considera que el servicio que recibe en el banco es lo que espera el cliente. Finalmente, como conclusión, los clientes encuestados tienen una apreciación favorable de calidad de servicio.