

## PLAN DE TESIS DESCRIPTIVO

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA INTERBANK DEL CENTRO COMERCIAL DEL REAL PLAZA, AREQUIPA, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE UNICA.
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019?	Determinar el nivel de satisfacción de los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019	En los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza de la ciudad Arequipa,2019 el nivel de satisfacción es alta.	Satisfacción de los clientes.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	INDICADORES
¿Cuál es el nivel de fiabilidad que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019 ?	Determinar el nivel de fiabilidad que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019	En los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza de la ciudad Arequipa,2019 el nivel de fiabilidad es alta.	<b>1. Fiabilidad:</b> Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio de forma adecuada y constante.
¿Cuál es el nivel de seguridad que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019?	Determinar el nivel de seguridad que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019	En los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza de la ciudad Arequipa,2019 el nivel de seguridad es alta.	<b>2. Seguridad:</b> Son los conocimientos y atención mostrados con los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades o en las transacciones que realiza mediante el servicio.
¿Cuál es el nivel de empatía que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019?	Determinar el nivel de empatía que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019	En los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza de la ciudad Arequipa,2019 el nivel de empatía es alta.	<b>3. Empatía:</b> Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.
¿Cuál es el nivel de aspectos tangibles que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019?	Determinar el nivel de aspectos tangibles que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019	En los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza de la ciudad Arequipa,2019 el nivel de satisfacción es alta.	<b>4. Aspectos tangibles :</b> Representan las características físicas y apariencias del proveedor, es decir las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio

¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019?	Determinar el nivel de la capacidad de respuesta que tiene el cliente hacia la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza, Arequipa, 2019	En los clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza de la ciudad Arequipa, 2019 el nivel de capacidad de respuesta es alta.	<b>5. Capacidad de Respuesta:</b> Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveedores de un servicio rápido.
MÉTODO Y DISEÑO		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS	INTRUMENTO
Descriptivo Analítico	De un total de 7000 clientes, se trabajara con una muestra de 365 clientes de la Agencia Interbank del Centro Comercial del Real Plaza. <b>RECOMENDACIÓN: VALIDAR EL DATO DE 7000 EN BASE A QUE FUENTE</b>  <b>Margen: 5%</b> <b>Nivel de confianza: 95%</b> <b>Población: 7000</b> <b>Tamaño de Muestra: 365</b>	<b>1. Encuestas</b> <b>2. Cliente Incógnita:</b> Se actuara como un cliente común que realiza una consulta sobre un producto financiero, para luego realizar un informe sobre cómo fue la experiencia.	<b>1. Cuestionario:</b> Se realizara una serie de preguntas que servira para que el cliente incognita pueda recabar información e informar su experiencia en la entidad. <b>OBSERVACION NO PUEDEN APLICAR UN MISMO INSTRUMENTO PARA DOS TECNICAS. PARA EL PRIMER CASO EL CUESTIONARIO ESTA BIEN. PARA EL SEGUNDO CASO DEBE SER UNA LISTA DE VERIFICACION O CHECK LIST (DESARROLLAR ESTE PUNTO)</b>
NIVEL		TRATAMIENTO ESTADISTICO	
Descriptiva		Se utilizara SPSS para el tratamiento estadístico <b>OBSERVACION EL SPSS ES SOLO UN PROGRAMA QUE FACILITA LOS CALCULOS ESTADISTIVOS. EL TRATAMIENTO ESTADISTICOS SE REFIERE A</b>	