



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la
Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

León Rodas, Lucero Cenit (ORCID: 0000-0001-6824-4069)

ASESOR:

Mag. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (ORCID: 0000-0002-9316-202X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por darme la vida. A mis padres por ayudarme económicamente, a mis hermanos, a mi novio y mi hija; además de todos los familiares, porque me dieron la fortaleza y el ánimo moral para poder culminar con éxito esta maestría.

LUCERO

Agradecimiento

A mis maestros y compañeros de esta Maestría, porque durante este tiempo hemos forjado una buena amistad, compartiendo conocimientos para contribuir con esta tesis, nuestros pueblos y nuestra formación profesional; realmente fue una experiencia única. A mis asesores porque sin su ayuda no habría podido realizar este trabajo de investigación. Gracias, además a esta casa de estudios por brindarme las facilidades para culminar mi propósito como Magíster en Gestión Pública.

LA AUTORA

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de las variables	23
Tabla 2: Nivel de calidad de servicio	24
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario	25
Tabla 4 Relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio	26
Tabla 5 Relación entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos	26
Tabla 6 Relación entre la calidad del personal y la atención del usuario	27
Tabla 7 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario	28

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón	24
Figura 2: <i>Nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón</i>	25

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020. Se conoció el nivel de calidad de servicio y el de satisfacción de los usuarios; de acuerdo a sus dimensiones planteadas. El tipo de investigación cuantitativa con enfoque descriptivo, correlacional y no experimental, se trabajó con una muestra de 352 usuarios. El muestreo fue probabilístico y la técnica aleatoria simple; en dos cuestionarios para la recolección de datos, y fueron validados mediante juicio de expertos. Las técnicas fueron el software SPSS 25.0 y el programa Excel. La confiabilidad se usó el Alfa de Crombach y se usó el coeficiente de Rho de Spearman. Como resultado se obtuvo que ambas variables conjuntamente con sus dimensiones tienen una relación positiva muy débil de (0.226). Por tanto, se concluye que, ambas variables se relacionan significativamente. Por cuanto, se obtuvo una correlación positiva muy débil de (0, 226), un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$). Afirmando de esta manera, la hipótesis general cuyo significado es que al mejorar la calidad de servicio mejorará la satisfacción de los usuarios y en sus dimensiones.

Palabras clave: Calidad, satisfacción, servicio bancario, usuarios.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction at the Bank of the Nation in the Datem del Marañón Province, 2020, on the level of quality of service, and the level of satisfaction of users, according to their dimensions among themselves, of quantitative type, with a descriptive approach, correlate, non-experimental, worked with a sample of 352 users. The sampling was probabilistic and the random technique simple. Two questionnaires were developed for data collection, which were validated by expert judgement; the technique to analyze were the SPSS 25.0 software and the Excel program; for reliability cronbach's Alpha was used, Spearman's Rho coefficient was used. As a result, it was obtained that both variables in conjunction with their dimensions have a very weak positive relationship of (0.226). It is therefore concluded that the two variables are significantly related. Since a very weak positive correlation of (0, 226) was achieved, with a significance level less than 0.05 ($p < 0.05$). Affirming the general hypothesis; means that improving the quality of service will improve user satisfaction and in its dimensions.

Keyword: Quality, satisfaction, banking service, users.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en el servicio debería ser el nivel más alto a brindar por una institución o empresa responsable de un servicio o bien otorgado a un público objetivo. Mundialmente las organizaciones públicas o privadas manejan distintos tipos de criterios para medir la calidad ya sea de un servicio o bien adquirido. El desarrollo de los países y el crecimiento económico han hecho que se estudie la calidad de servicio y cómo repercute en el agrado del cliente, para ver el crecimiento institucional y empresarial. Actualmente es un tema que está en todas partes, ya sea en el comercio, empresas financieras; en suma, en todas las que brinden servicios o productos. En el ámbito financiero se encuentran todas aquellas entidades que brindan servicios bancarios, en ese sentido Cobra (2002), refiere que el servicio que proporciona una empresa de finanzas juega un papel transcendental en la sociedad contemporánea. Los servicios bancarios y financieros son complejos, porque se combinan entre aspectos perceptibles como la realización de operaciones bancarias (pagos, retiros, depósitos, transferencias y otros) y los aspectos imperceptibles como son la seguridad, atención amable en ventanilla y responsabilidad de los funcionarios. Por otro lado, están los aspectos influyentes para armonizar el desenvolvimiento de brindar el servicio como son: factores de la estructura, la implementación, equipamiento y acondicionamiento de la oficina o local donde se atiende. Sin estos aspectos no se logra tener un buen estándar de calidad de servicio en este ámbito. La modernización ha permitido que las entidades bancarias sean más competitivas con innovación constante para la diferenciación y preferencia de los usuarios; haciendo que cada entidad privada y públicas se posicionen en el mercado.

Rojas (2006), menciona que, en América Latina, estas empresas forman el medio más influyente de prestación de finanzas, ya sean personas naturales o jurídicas. Tal es el caso de Chile, considerado como el mayor país de representatividad y mediador del sistema financiero. Sin embargo, la región padece de una variedad de aspectos considerados insuficientes para acceder a los servicios financieros, ya que existen aspectos económicos y sociales que son propios de cada uno de los países. Estos aspectos llegan a dificultar el desarrollo y la inclusión financiera. Debido a ello, en las últimas décadas se ha

visto una gran diferencia sobre la prestación de servicio bancario y financiero tanto a nivel privado y estatal. En las entidades financieras públicas ha prevalecido una carencia e ineficacia de calidad en los servicios que los gobiernos ofrecen a sus ciudadanos, no solo en el servicio bancario y financiero; sino en la educación, salud y otros de gran importancia para la calidad y desarrollo de cada país.

Rojas (2006), refiere que algunas características frecuentes para establecer la falta de calidad en la atención al usuario radican en: tiempo, inadecuada información, problemas para acceder, escasez de sucursales financieras (zonas rurales), documentación abrumadora, mantenimiento elevado de cuenta. Son algunas dificultades para la presencia y abastecimiento de entidades bancarias en la región. Así lo confirma Rojas (2006), en muchos países los servicios financieros en zonas rurales son brindados por empresas públicas. Tomando en cuenta a nivel de la región, somos conscientes que carecemos de una buena calidad de servicio bancario generalizada por motivos de geografía, acceso a la viabilidad de los lugares alejados de las capitales provinciales y el desinterés de las autoridades; incluyendo los problemas que afectan a cada país (corrupción, pobreza, brechas políticas y sociales, etc.).

En el Perú, una de las instituciones más importantes que tiene nuestro país es el Banco de la Nación. Esta institución a través del tiempo se ha implementado con un sistema para dar inclusión financiera a todos los peruanos; sin embargo, la desigualdad y la complejidad geográfica más las brechas que separan la realidad entre regiones y provincias son obstáculos para la implementación del sistema bancario público en el país y conseguir un desarrollo de manera equitativo y respondiendo a la descentralización que la nación se ha propuesto como prioridad, en sus políticas de gobierno. El Banco de la Nación menciona desde su creación en 1966 ha realizado esfuerzos permanentes con el propósito de llegar a los lugares más alejados del país; también refiere seguirá extendiendo su cobertura con la finalidad de permitir a todos los peruanos acceder al sistema financiero. Recordando un poco de historia en su libro, el Banco de la Nación manifiesta que abrieron un sinnúmero de agencias en todo el Perú, pese a los años difíciles que pasaba el país, la tecnología era

deficiente, operaciones manuales; también indican que sus empleados tenían un alto grado de identificación con la empresa. Por aquellos tiempos el país atravesaba por un duro momento que repercutió en la situación económica de la empresa. Es así como una institución pública recién establecida hacía esfuerzos para posicionarse como banca oficial de todos los ciudadanos peruanos. Sin embargo, uno de los puntos importantes para el crecimiento tanto institucional y en relación estrechamente con el desarrollo económico del país era y es la calidad de servicio, en relación con la satisfacción de usuarios. Esto a su vez es una prioridad y un reto para cada oficina descentralizada.

Actualmente existe un gran avance y crecimiento de filiales del Banco de la Nación a nivel nacional; sin embargo, existe deficiencia en la calidad de servicio prestado, debido a que dichas agencias no están implementadas de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos o del lugar donde reside dicha agencia. Por ejemplo, hay agencias pequeñas en infraestructura que no se abastecen para la grande masa de usuarios, las largas colas y el tiempo excesivo para la atención en ventanillas, las fallas de mantenimiento de los cajeros automáticos, la poca empatía y la deficiente atención por parte de los que laboran y atienden en las oficinas; hacen un desagrado en la satisfacción del usuario. Todo esto es reflejo de una mala gestión pública, por tanto, es un problema que debe cambiar por el bien de nuestros pueblos y por el desarrollo integral del país.

A nivel local, la joven provincia Datem del Marañón es un lugar con ánimos de desarrollarse como tal; sin embargo, la realidad de las prestaciones en servicio públicos es carentes por los motivos que ya se conoce a nivel nacional y local (corrupción, abandono, falta de gestión de las autoridades, brechas socioculturales y sobre todo la lejanía y accesibilidad al lugar). Éstos dificultan el desenvolvimiento de desarrollo de la provincia, tal es así, que la sede ubicada en San Lorenzo, capital de la provincia, también presenta deficiencias en la calidad de atención bancaria. Luego de la creación de la oficina descentralizada del Banco de la Nación, se observó un abandono institucional, tanto en su implementación de infraestructura, equipamiento, atención al usuario y otros aspectos de la calidad de servicio. Las carencias de esta filial es un gran problema para la provincia, ya que es la única institución financiera que permite

dinamizar la economía del lugar, con el propósito de elevar la satisfacción de la población. Es justo y necesario que la calidad de servicio mejore en esta institución, ya que la realidad en la que se vive en esta provincia lo amerita, es decir, tener y exigir una buena calidad de servicio dado que estamos en una época de mejorar y modernizar. Esto solo será posible con una buena gestión pública de las autoridades y representantes del gobierno, buscando contribuir al buen servicio para con los ciudadanos del país. Ante esta situación surge la pregunta ¿cuál es la realidad sobre la calidad de servicio en relación con la satisfacción del usuario Datemcino, oficina descentralizada, Banco de la Nación, sede San Lorenzo, 2020?

En el marco de la realidad problemática descrita brevemente, se formuló un **problema general** sobre la investigación **¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020?** y en consecuencia se plantearon los **problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020? ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020? ¿Cómo se relacionan los aspectos tangibles con el nivel de disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020? y ¿Cómo se relaciona la calidad del personal con la atención del usuario, Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020?.

Este trabajo de investigación **se justifica** por **conveniencia** porque sirve como principio de información de estudio para conocer la realidad de la entidad bancaria que brinda servicio a la provincia Datem del Marañón. Posee una **relevancia social** porque sus conclusiones y recomendaciones contribuirán al beneficio de los ciudadanos de dicha provincia y a su vez a la misma institución. El trabajo de investigación servirá como antecedente de la problemática para posteriores investigaciones de estudio de la ciudadanía Datemcina. Asimismo, aportará a la comunidad académica dedicada a investigar la gestión pública en cuanto a reforma y modernización del Estado. También posee **relevancia**

teórica porque al estudiar la eficiencia del servicio en sus diferentes dimensiones, permite comprender cuán importante es conocer los factores que implican una buena calidad de servicio y su repercusión en la atención y perspectiva del usuario; generando un grado de satisfacción de acuerdo a sus dimensiones como resultado de un buen servicio obtenido. Así mismo tiene una **implicancia práctica** porque permite conocer el nivel de correlación entre las variables de estudio y por consecuencia, plantear un reajuste al servicio prestado por el Banco de la Nación, sede San Lorenzo, Datem del Maraón. Por último, la investigación se reviste de **utilidad metodológica** porque en el proceso de la investigación se construyó, validó y aplicó instrumentos que permitieron recopilar datos, información útil, real, válida y confiable los cuales son un aporte en materia de investigación.

El objetivo que orienta la investigación de manera **general** será: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Los **objetivos específicos** son: Investigar el nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Evaluar la relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Valorar la relación entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Y medir la relación entre la calidad del personal y la atención del usuario, Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020.

La hipótesis planteada es: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Asimismo, responde a los problemas específicos, las posibles respuestas con las **hipótesis específicas** El nivel de la calidad de servicio, Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020, es baja. El nivel de satisfacción del usuario, Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020 es baja. La eficiencia de respuesta tiene relación significativa con el nivel de otorgamiento de servicio, Banco de la Nación, Provincia Datem del Maraón, 2020. Los aspectos tangibles se relacionan

significativamente con el nivel de disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos del Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020. La calidad del personal y la atención del usuario se relaciona significativamente, del Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los principales antecedentes y referencias previas, destacan investigaciones y artículos científicos como el de González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*. (Artículo científico). Universidad de Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba. Tipo de estudio descriptivo, con enfoque cualitativo, la población estuvo conformada por una población finita, con una muestra total de 84 clientes. Empleó la encuesta y el cuestionario. Concluyó que la dirección de los servicios bancarios con respecto a calidad, debe realizar desde la óptica de los clientes, para saber con mayor precisión las exigencias y necesidades que presentan al momento de su atención. De hacerlo así, se tendrá una adecuada línea de base para orientar el trabajo hacia la satisfacción del usuario, obteniendo clientes más satisfechos. Además, se reportó que el índice de quejar gira en torno a demoras y tiempo.

Valdunciel, L. Flórez M. y Miguel, J. (2007). *Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad*. (Artículo científico -Tesis Doctoral). Universidad de León, España. Tipo de estudio causal, tuvo un enfoque cuantitativo. Tanto su población y muestra fue de 400 clientes, empleando la encuesta y el cuestionario. Concluyó que la región de Cúcuta en Colombia tiene un peculiar factor por estar en frontera, debido a que sus pobladores desarrollan gran movimiento comercial. Esto derivó en ponerle mucha atención al tipo y calidad de servicio prestado, relegando a un segundo plano la atención, amabilidad, atención al cliente interno; todos ellos priorizaron en el servicio rápido. Sobre las variables investigadas advierten que obtuvieron nivel elevado, dejando muy buena impresión de la empresa.

De Pedro, P. (2013), *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Sur. Bahía Blanca, Argentina. Tipo de estudio exploratorio y enfoque cualitativo. La población y muestra se realizó a 250 clientes. La técnica usada fue Focus Group y como instrumento se desarrolló una entrevista. Concluyó que los clientes valoraban el servicio que realizaban en forma ágil, incidiendo en la rápida y discreta atención obtenida en

ventanilla. Por otro lado, sostiene que para obtener mejores resultados es importante realizar investigaciones para conocer el nivel de apreciación y satisfacción, con instrumentos acordes a usuarios de bancos de Bahía Blanca, debido a que no se detectó que en Argentina exista un parámetro que responda a las exigencias de los usuarios de ese país.

Por su parte Cepeda, E. (2015), *Plan de Mejoramiento de la Calidad en la atención al cliente del Banco Nacional de Fomento, sucursal Ambato*. (Tesis de Maestría). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo- sistemático, empleó una investigación cuali-cuantitativo. La población y muestra fue de 5000 y 135 clientes, respectivamente. La técnica fue de observación directa y la encuesta. Concluye que el grado de atención y servicio al usuario se relaciona con el nivel de agrado de los clientes. También se registra desconocimiento por parte de los directivos y trabajadores con respecto a requisitos de calidad y atención al cliente.

Gaona, O. (2019), *Satisfacción de los clientes en la prestación de servicios en el Banco de la Nación Agencia Cusco, 2019*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú. Estudio correlacional-causal, cuantitativo. La población de estudio fue de 9,000 clientes, mientras que la muestra 384 clientes. Se empleó la encuesta y cuestionario SERVPERF. Es concluyente en cuanto a eficiencia de servicio y niveles de Confianza como la empatía, capacidad de responder son aspectos de principal influencia para establecer el grado de satisfacción del cliente. Esta entidad financiera obtuvo incrementos entre 1.98% y 7.98% en el nivel de satisfacción promedio.

Igualmente, Aragón, J. Fernández, R. Quintero, E. y Zapata, A. (2017), *Planeamiento Estratégico del Banco de la Nación*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Tipo de estudio descriptiva y analítica, una población basada en estadística real del Perú. Concluye que el no contar con una infraestructura adecuada en todo el país, disminuye las posibilidades de aperturar nuevas sedes de atención en el ámbito rural, propiciando brechas más profundas para consolidar la inclusión financiera. En ese sentido el Estado junto con el Ministerio de Economía, además del Ministerio de Energía y Ministerio

de Transportes deben impulsar estrategias para desarrollar aún más el sistema financiero en el país, por ser este sistema determinante en la competitividad de un país que quiere atraer las inversiones nacionales y extranjeras.

Consecuentemente Romero, K. (2018), *El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo”, Perú. Estudio utilizado fue descriptiva, con enfoque cuantitativo, con una población y muestra de 60 clientes, empleó la encuesta y dos cuestionarios. Se concluye que el 50% de los clientes afirma que esta entidad financiera, registra deficiente nivel de satisfacción. Por ello, urge fortalecer aspectos tangibles, fiabilidad empatía, respuesta y seguridad hacia el usuario.

La **calidad del servicio** según Riveros (2007), define que es cumplir con las exigencias no sólo del producto sino también de la atención, para lograr ser el más aceptado por el cliente. Es ese sentido, es imprescindible que todos los componentes de una empresa se articulen de la mejor forma, brindando así una excelente imagen al cliente, tal como lo sostiene Zeithaml (2000). Por su parte Gonzales (2011), precisa que una prestación bancaria comprende todas las acciones que establecen para servir al cliente, de tal modo, se establece que la atención bancaria son las acciones o trámites desarrolladas por las entidades financieras como, por ejemplo: las transacciones económicas, préstamos hipotecarios, giros, pagos, retiros; entre otras actividades que relacionan al servicio con el usuario. Teniendo en cuenta lo importante que es la presencia de entidades financieras y el rol que cumplen en el desarrollo de cada país, su finalidad es la inclusión financiera para dinamizar la economía del mercado. Sin embargo, las instituciones se han visto obligadas a someterse a la globalización y modernización, incluyendo la tecnología, para beneficio propio y a su vez retener a los usuarios con la finalidad que estos sean fidelizados. Para ello se han fundamentado en la clave del éxito y tener excelente servicio hacia los clientes se ha convertido en un requisito primordial para el crecimiento institucional.

Roa (2013), menciona que la calidad son los tributos, aspectos de los productos o servicios que deben responder a las exigencias y necesidades de usuarios. Por ello, deben ser las características de los productos, aquellos atributos que enganchen a los clientes. En consecuencia, evaluar la calidad de una empresa permite conocer mejor la armoniosa o no relación del cliente y el servicio financiero brindado. Díaz (2017), menciona que ya en los años noventa aparecen varias teorías que ponían bastante interés en la calidad de servicio y a razón de ello, muchas empresas de todos los rubros, además de las financieras comenzaron a considerar aspectos como imagen y producto; sin embargo, esos principios se fueron restando con el paso del tiempo.

El mismo autor refiere que la calidad del servicio resulta de aquello que esperas y lo que recibes. Pero un eficiente servicio no solo es una condición para alcanzar su máximo desempeño de la entidad financiera o institución, sino que va más allá de la característica de su éxito como entidad financiera. También hace mención sobre la existencia de una implicancia socioemocional en los individuos, quienes reciben el servicio, que también redundando en la relación que los empleados brindan a los usuarios. Por ello concluye, que las relaciones emocionales son importantes para medir con mayor eficacia el concepto de satisfacción por calidad de servicio.

Es así como hace su intervención la otra parte más importante para el desarrollo y el buen desenvolvimiento institucional, hablamos de los usuarios (clientes), sin ellos, tampoco existiera la presencia de la institución. En ese sentido, es la relación que mantiene el usuario con la institución muy importante, porque es el centro de su existencia. Cuanto más sea el servicio que ofrece la empresa financiera más será la satisfacción del usuario o dicho también que cuanto mejor sea la satisfacción del cliente, la institución obtendrá muchas opiniones favorables sobre el servicio otorgado. Cabe resaltar que la calidad de servicio debe cumplir con un nivel óptimo sobre sus elementos que lo caracteriza como podría ser: organización, seguridad, atención y la puntualidad; además de la capacidad profesional, reflejada en los conocimientos, las relaciones laborales, etc.

Diaz (2017), menciona que existe un modelo de calidad de servicio creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, llamado SERVQUAL cuyos propósitos fueron perfeccionar y estandarizar la calidad de servicio que puedan ofrecer las organizaciones. Aplicando ciertas dimensiones; las cuales fueron la fiabilidad, habilidad para responder, confianza y elementos de carácter tangible. Ellos explicaron que la calidad de servicio estaba constituida por una gradualidad de respuestas, todas ellas elaboradas para entender las expectativas de los usuarios con relación al servicio recibido. El instrumento diseñado no sólo permite evaluar, sino que permite tomar decisiones de mejora en comparación a otras empresas de mismo rubro.

Pero, ¿qué es **la satisfacción del usuario**? Sancho (1998), define que es el cumplimiento de las necesidades de los clientes y el nivel de agrado es una definición mental, dado que todas las personas buscan sentir bienestar al lograr lo que necesita, desea y espera de un servicio, bien o producto. Por su parte el autor Oliver (1980), a través de la “disconfirmación esperada” que es una teoría que sostiene que la satisfacción se obtiene de un proceso de confirmación o disconfirmación positiva de sus anhelos previos a adquirir o recibir un servicio. Ello implica que, una vez obtenido el producto o servicio, el usuario compara y ve si responde a sus expectativas. Si el producto satisfizo se da la “confirmación”, pero si no respondió a lo esperado entonces se produce la “disconfirmación”.

Para los autores Pérez y Gardey (2011), la satisfacción es considerada como el grado de aprobación mostrado por la persona al recibir un producto o prestación. Por ello, se establece que hablar de calidad está conectado estrechamente con la satisfacción del cliente, de no ser así, sería lo contrario. Implica entonces la necesidad de la entidad financiera bancaria preste todas las condiciones para asegurar un resultado positivo en la opinión o perspectiva de los usuarios. En esta investigación se habla de una institución o entidad pública, y su prioridad es satisfacer al usuario, ya sea por la misma experiencia de la competitividad de otras entidades. Por ser pública su prioridad es brindar el servicio en condiciones apropiadas para la población.

Por otro lado, están las **Magnitudes de la calidad de servicio** que se contemplan en el resultado de la **capacidad de respuesta** que tiene la institución bancaria. Los autores como Mersha y Adlakha (1992), mencionan que uno de los atributos de la buena calidad es la rapidez y cuan oportuno se realice la prestación del servicio. También Parasuraman, Berry y Zeithaml (1991), califican al modelo SERVQUAL, como la decisión de apoyo a los usuarios permitiendo un servicio óptimo y ágil. Esta concepción es aplicable al mundo financiero, ya que es una de las características que exige el usuario al momento de recibir el servicio u operación bancaria.

La característica capacidad de responder al usuario es una variable que debería ser manejada por una entidad bancaria para responder rápido, eficiente y oportunamente a sus clientes. Al atender con eficacia y eficiencia las operaciones y transacciones bancarias de cada usuario, será reflejado en el nivel de operaciones que realiza el personal que atiende en ventanilla u oficina. Este elemento es importante para medir la calidad que tiene una entidad en cuanto a su atención. Por otro lado, existe la dimensión del nivel de Infraestructura y equipamiento de la entidad considerados como **elementos tangibles** importantes para medir la calidad integral. Zamarripa (2012), dice que la infraestructura bancaria son canales y a través de ellos se puede realizar una operación bancaria y que son las sucursales, los cajeros automáticos y las terminales, punto de venta, establecimiento donde se atiende y preste servicio. Mejías y Maneiro (2008), mencionan que la infraestructura interna son elementos tangibles como, por ejemplo: el mobiliario funcional, espacios de espera, cajeros automáticos y seguridad interna, etc. Por tanto, se requiere de una buena infraestructura con la tecnología incluida; que garantice la seguridad, la comodidad y la rapidez en el servicio bancario para con los usuarios. Por último, se evalúa con la dimensión de **los trabajadores**, la eficiencia de los empleados que administran y atienden en la entidad, dado que influye y tiene mucho que ver con un estándar elevado para un servicio de calidad. Merino (1999), nos dice en su trabajo de investigación que la calidad de servicio radica en la forma de interactuar de los colaboradores de la entidad financiera con el cliente/usuario. Bajo esta premisa se pone en relevancia el “factor humano”, es decir, trato, tipo de información, cortesía, etc. Así mismo lo menciona Rosales (1995), el usuario exige que los empleados o trabajadores de las entidades

financieras estén debidamente capacitados para atenderlos. Romero (2006), menciona que, para mejorar la atención, los empleados deben involucrarse plenamente en la empresa bancaria, para ello deben demostrar una adecuada motivación moral y compenetración los objetivos institucionales que maneja la empresa y así poder responder asertivamente los problemas que pueden presentarse. Para asegurar esas respuestas, los trabajadores deben capacitarse y asegurar una atención diligente, cordial, también señala algo importante en la actitud discreta y comportamiento profesional del colaborar dentro y fuera de la empresa, que asegure una buena imagen a la entidad bancaria. Esto son los distintos tipos de elementos que una entidad requiere para una buena calidad de servicio.

Para conocer las **variables en la satisfacción del usuario**, es necesario relacionarlo con la conformidad del servicio, como resultado de un nivel de conformidad del cliente en función a la calidad de servicios recibidos. Grocock (1986), Reeves & Bednar (1994), define que la calidad es el nivel de complacencia de los atributos de un servicio brindado y en relación a las expectativas iniciales. **El otorgamiento de servicio** es la conformidad del usuario sobre la recepción de operaciones y atención de los que sirven o brindan el servicio y permiten medir la eficacia y eficiencia de la entidad acerca del producto o servicio que ofrece. **También la infraestructura y acondicionamiento** al igual que en la calidad de servicio son elementos cumplen una función importante para percibir y evaluar la conformidad de un usuario. Estos son los elementos tangibles, las evidencias que la entidad cumple con el requisito de brindar comodidad, seguridad y las condiciones que garanticen el buen involucramiento de las funciones; además del logro de los objetivos institucionales. En suma, son aquellas características y equipamientos que definen la imagen de la institución (local, ventilación, equipos, mobiliarios, (cajeros automáticos), y otros que están a la delantera en cuanto a tecnología. Todos son elementos que facilitan el acceso a recibir el servicio en óptimas condiciones. Por último, está la **atención al usuario** elemento importante para comprobar la satisfacción; es la conformidad de los clientes que reciben trato del personal. Involuntariamente existe una causa y efecto relacionada entre el que atiende y brinda el servicio y el que lo toma o recibe. Sin embargo, no se puede hablar de una relación debido a que el primero obedece a una

voluntad del querer brindar un buen servicio empático y confiable, y el segundo amerita de una conformidad de lo recibido.

La entidad del **Banco de la Nación**, es una empresa financiera del Estado y permite dinamizar la economía a nivel de todo el país, permitiendo las transacciones públicas y privadas, a nivel nacional o extranjeras. Durante todos estos años busca brindar calidad en servicios al ciudadano peruano, permitiendo la inclusión financiera a través de una gerencia actualizada y autosostenible. Tiene la visión de lograr el reconocimiento por brindar innovadoras e inclusivas soluciones financieras de calidad a toda la ciudadanía, como resultado de una gestión por procesos y efectiva, con prácticas de adecuado Gobierno Corporativo.

Esta institución Bancaria financiera, es muy importante para nuestra nación, ya que al ser pública y dirigida por el Estado su prioridad es alcanzar y estar en todos los rincones del país, con la finalidad de que garantice y se implemente una inclusión financiera, haciendo que se dinamice el mercado y haya fluidez económica en las ciudades y pueblos del Perú,

Es así como esta institución a través del tiempo ha ido mejorando en su gestión para el servicio a los usuarios. A inicios de los 90 las recaudaciones y colocaciones de esta empresa se mantenían, pese a las continuas reformas en el sector económico que afectaron negativamente. Entre esos cambios significativos fue que dejó de financiar el capital de empresas del Estado, producción arrocera e importación de alimentos.

De esa forma el Banco de la Nación del Perú logró once oficinas regionales, además de las de Lima. Se expandió por: Trujillo, Chiclayo, Piura, Pisco, Arequipa, Huancayo, Cuzco, Puno e Iquitos. Así con el tiempo llegando a varios lugares del Perú, sin embargo, aún falta llegar con la presencia en varios lugares del país. Pero es un gran avance que hizo y está haciendo la entidad pública.

Sin embargo, nuestro país tiene una serie de dificultades ya que la calidad de servicio siempre ha sido a media por problemas, socioculturales, políticos, geográficos y pobreza en todo el sentido de la palabra. No todos los peruanos gozan de un buen servicio en las instituciones que brindan o permiten el acceso

a las políticas de Estado como en la educación, salud, infraestructura y saneamiento, agua potable, luz eléctrica, acceso a vías de carreteras; entre otros puntos que preocupan tanto a la ciudadanía y a algunas autoridades que trabajan honestamente. En la actualidad una serie de problemas empezando por la corrupción hacen que nos retrasemos y nos quedemos como un país tercermundista. Esto genera una demora e ineficacia en los asuntos de gestión pública y a su vez la modernización y reforma cada vez es más lenta.

El Banco de la Nación a través de su Estatuto tiene una serie de puntos para llegar hacer una de las instituciones líderes en calidad de servicio, así como sus objetivos, argumentados por sus principios en base a las realidades de cada sector del país.

En su Libro 50 años “Banco de la Nación”, se refiere que el 2000 significó un año de grandes avances informáticos (computadores, intranet, etc.) en todas sus agencias, se ampliaron los servicios con otras entidades, se emplean nuevos aplicativos; entre otros aspectos registrados en este libro memoria.

Con la Ley N° 28593 (2005), ley de creación y organización territorial de la provincia Datem del Marañón, en el departamento de Loreto. El Congreso de la República aprobó la ley con el fin de crear dicha provincia, ya que “era el distrito más alejado de Alto Amazonas que por sus poblaciones esencialmente indígenas fue considerada como una zona prioritaria, en cuanto a su atención por parte del centralismo alto amazonense, Iquiteño y el centralismo estatal. Tras una lucha y esfuerzo de la población una huelga frente a la paralización de la Estación Cinco de Petroperú pudo hacer llegar los reclamos y necesidades que tenían los pobladores de la zona. Consecuentemente a raíz de esta presión socio cultural la población pidió a su vez la creación del Banco de la Nación, ya que San Lorenzo es la capital de la provincia y se caracteriza por un comercio muy fluido; generando beneficios para los distritos aledaños, porque muchas veces los maestros, comerciantes, agricultores y la población, tenían que ir a otras provincias para poder realizar las transacciones bancarias, el servicio no se tenía cerca, sin embargo, sí se pudo crear. Esto trajo muchas expectativas, y dinamizó la economía en la población. Se empezó claramente a crecer económicamente ya que había una inclusión financiera, tanto en las empresas y negocios. Sin embargo, en la actualidad al parecer se ha quedado estancado

la calidad de servicio que puede brindar la institución del Banco de la Nación porque desde su creación, su presencia no ha mejorado y la población presenta un descontento con la atención hacia el usuario.

La agencia aperturada en San Lorenzo, Datem del Marañón; es una entidad de suma importancia para la provincia, ya que esta beneficia a todos la ciudadanía. Dicho lugar se caracteriza por ser comercial, además por ser capital de la provincia. Entonces, todos los movimientos de pagos a instituciones públicas y privadas eso incluye a trabajadores del sector público y privado, se realizan en la ciudad de San Lorenzo. Por ende, se requiere que los ciudadanos o usuarios tengan un buen servicio y ésta se refleje en la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, los conceptos básicos encontrados en este marco teórico nos hacen reflexionar sobre la realidad de una institución pública, si guarda relación con los conceptos actuales de calidad del servicio que brinda esta sucursal en la Provincia Datem del Marañón.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

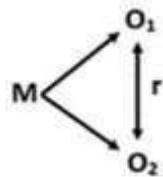
Tipo de estudio

La investigación está de acorde al reglamento (CONCYTEC 2018), de manera que el tipo de estudio es básico, debido a que contiene información que explica los diferentes aspectos de las variables.

Diseño de investigación

Investigación No Experimental, dado que no alterará las variables a evaluar. Es descriptivo transversal porque el recojo de información se hizo en un solo momento. (Mertens, 2010, p.34). Cualitativa, presenta un enfoque descriptivo- correlacional porque describe y analiza la relación entre las variables (Gómez, 2006, p.45). Centrando la investigación en recabar información sobre las variables previstas.

El esquema es:



Donde:

M : La Muestra de estudio

O1 : Variable 1, Calidad de servicio

O2 : Variable 2, Satisfacción del usuario

R : Es la relación que une a las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Calidad de servicio

Definición conceptual: Es el grado de cumplimiento de requisitos del servicio prestado o producto adquirido, y que genera aceptación en el cliente. Para alcanzarlo es importante que todos los procesos de la organización funcionen armónica y adecuadamente (Riveros, 2007, p.67).

La calidad de servicio es la perfección de la actividad que realiza la institución o empresa al brindar su servicio o producto. Elementos que intervienen en la calidad: personal idóneo capacitado, para atender las inquietudes del usuario de una manera eficaz y eficiente, una infraestructura y equipamiento que garantice la confianza y la comodidad de sus usuarios y la capacidad de respuesta para solucionar los requerimientos de los usuarios.

Definición operacional: Determinar la calidad de servicio depende de las dimensiones establecidas como carencias de la empresa financiera estatal ubicada en el lugar de nuestra investigación. Algunos de estos elementos son: capacidad de respuesta, aspectos tangibles, calidad del personal. Estas dimensiones son medidas de acuerdo a la escala nominal determinada para los propósitos de este trabajo.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Es la idea de satisfacción que del usuario manifiesta según su conformidad cuando compra o hace uso de un servicio. (Pérez y Gardey, 2011, p.89). También entra a tallar, la conformidad o disconformidad sobre los elementos de otorgamiento de servicio, aspectos de infraestructura, equipamiento y la atención del usuario.

Definición operacional: Para aplacar esta segunda variable de satisfacción del usuario se eligió las dimensiones: el otorgamiento de servicio, la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos, y la atención del usuario; con el fin de desarrollar y atender con calidad las exigencias de los usuarios que tienen sobre el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón.

3.3. Población, muestra y muestreo

La **población** estuvo conformada por los usuarios que asistieron a la entidad bancaria, en el mes de abril - 2020. Teniendo en consideración las características de la agencia bancaria, aplicando la fórmula de población finita.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde:

z : 1.96 (grado de confianza 95% según la tabla de distribución nominal)

p : 0.5 (población con las características que se encontró)

q : 0.5 (1-p)

e : 5% (de margen de error 0.05)

N : 4060 (usuarios (población))

N : ¿?

Rpta: n = 352 usuarios a encuestar

Se trabajó en base al nivel de confianza de 95% y con 5% de margen de error para una población de 4060 usuarios, con una muestra de 352 usuarios encuestados.

Para obtener la muestra se usó el muestreo probalístico y para determinar quienes participaron de la muestra, se usó la técnica aleatoria simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica. Se empleó la encuesta y a opinión de Casa (2003), es muy empleada en la investigación por la facilidad de su aplicación y procesamiento.

Instrumentos. Se utilizó dos cuestionarios en función a cada variable establecida para este estudio. Pérez (1991), precisa que este instrumento muy versátil para aplicarlo, sin embargo, requiere de un proceso muy minucioso al plantear cada uno de los ítems.

Cuestionario 1: Calidad de servicio

Permitió recopilar información sobre la variable 1 de estudio. El diseño consta de 09 preguntas según las dimensiones previstas, con alternativas y valoraciones aprobadas. Las Valoraciones fueron ente 1 y 3, baja calidad; 4, regular; 5 alta calidad.

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario

Instrumento de elaboración propia y buscó recoger la percepción de los que conforman la comunidad de usuarios de la entidad financiera investigada sobre la variable "satisfacción del usuario". Tiene 09 ítems que responden a las 3 dimensiones. Las respuestas planteadas fueron: Totalmente insatisfecho, Insatisfecho, Neutral, Satisfecho, Totalmente satisfecho. La valoración de las respuestas estuvo en función a: Del 1 a 3, satisfacción baja; 4 regular (media); 5, alta percepción de satisfacción.

Validez

Para validar los instrumentos se procedió al apoyo de expertos quienes emitieron su evaluación al respecto.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1	1	Metodólogo	4,3	Existe suficiencia
	1	Economista	3,7	Existe suficiencia
	1	Administrador	4,5	Existe suficiencia
	1	Administrador	4,5	Existe suficiencia
Variable 2	1	Metodólogo	4,3	Existe suficiencia
	1	Administrador	3,7	Existe suficiencia
	1	Economista	4,4	Existe Suficiencia
	1	Administrador	4,4	Existe suficiencia

Los 4 profesionales especialistas cuentan con la experiencia para verificar la coherencia y pertinencia de las dimensiones e indicadores de cada variable de estudio. Consecuentemente se obtuvo un resultado con un promedio de

3.20 representando el 84.5% de concordancia entre los jueces, para los instrumentos de ambas variables. Se desprende que tiene una alta validez y las condiciones metodológicas para ser aplicado, de acuerdo al resultado del Alfa de Crombach 0.76, responden para ambos instrumentos al rango de confiabilidad alta, en su magnitud.

Confiabilidad

El análisis de confiabilidad de este proceso fue realizado aplicando el estadístico del Alfa de Cronbach a las dos variables y cuya determinación de acuerdo a Hernández, et, (2014) fue de 0,787 en 30 preguntas evaluadas. De acuerdo al valor de la prueba mayor o igual que 0.7 indica que los instrumentos son confiables. En la presente investigación este valor fue determinado utilizando el soporte del aplicativo informático SPSS 25.0, el mismo que se presenta a continuación:

		N	%
Casos	Válido	352	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	352	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	30

3.5. Procedimientos.

Se emplearon los procedimientos generales acorde al método científico:

- Primero, se realizó la identificación y delimitación del problema de investigación.
- Segundo, se hizo la planificación de la investigación.
- Tercero, se hizo la elaboración y validación de los instrumentos.
- Cuarto, luego se procedió con el recojo y el procesamiento de la información.
- Quinto, el análisis de la información.

- Y por último se hizo la elaboración del informe.

3.6. Método de análisis de datos

Se analizaron los datos mediante software SPSS 25.0, dada su modalidad descriptiva y correlacional; además de la descripción e interpretación de los resultados mediante tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos.

Esta investigación respetó fielmente el reglamento establecido por esta casa universitaria; además se citó las fuentes siguiendo el formato establecido por la sociedad americana de psicología (APA).

IV. RESULTADOS

Seguidamente se presentan los resultados en tablas y figuras sobre los cuestionarios realizados a los usuarios del Banco de la Nación de San Lorenzo, Datem del Maraón, 2020.

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables (Calidad de servicio y Satisfacción del usuario), y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de respuesta	,104	352	,000
Aspectos tangibles	,169	352	,000
Calidad del personal	,202	352	,000
V1: Calidad de servicio	,102	352	,000
Otorgamiento del servicio	,117	352	,000
Disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos	,202	352	,000
Atención al usuario	,128	352	,000
V2: Satisfacción del usuario	,118	352	,000

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo

Interpretación

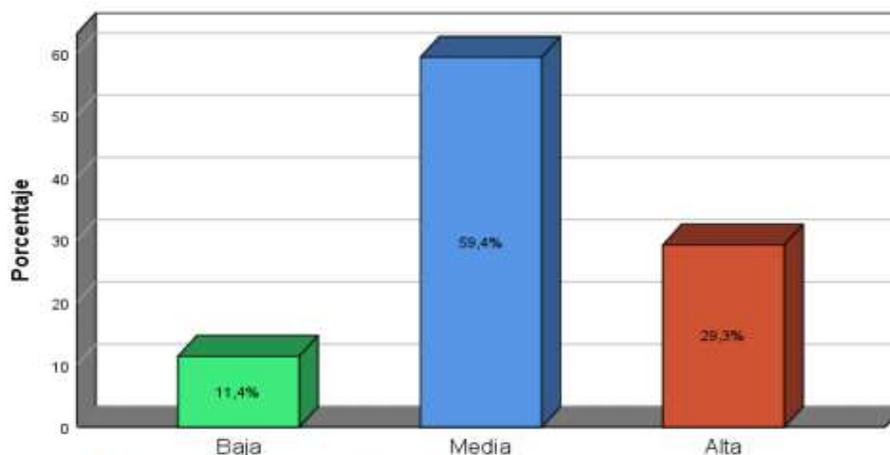
Según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a indican que los datos no tienen normalidad ya que el nivel de significancia bilateral es menor al 0,05 ($p < 0,05$), por lo tanto, el estadístico para determinar la correlación es el coeficiente de Rho de Spearman, donde los valores varían de -1.0 (correlación negativa perfecta) a 1.0 (correlación positiva perfecta), asimismo el 0 es considerado como la ausencia de correlación.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	40	11,4
	Media	209	59,4
	Alta	103	29,3
	Total	352	100,0

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo



Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo

Figura 1. *Nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón*

Interpretación

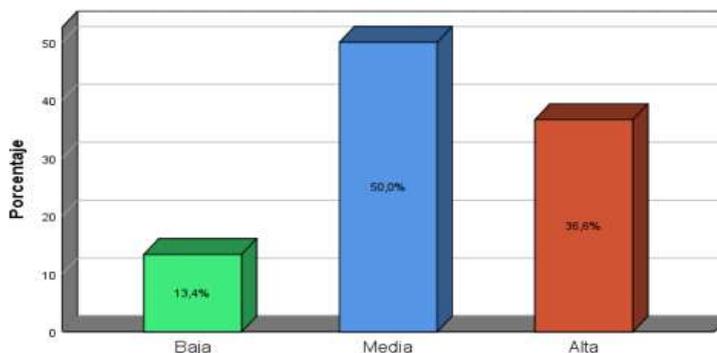
El nivel de la calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020, tiene un nivel medio de acuerdo al 59.4%, el 29,3% indica que tiene un nivel alto y el 11,4% tiene un nivel bajo. Por ende, la capacidad de respuesta, los aspectos tangibles, la calidad personal tiene un nivel medio. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis de la investigación que indicaba, el nivel de la calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020, es baja.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	47	13,4
	Media	176	50,0
	Alta	129	36,6
	Total	352	100,0

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo



Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo

Figura 2. *Nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón*

Interpretación

El nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020 tiene un nivel medio de acuerdo al 50%, el 36,6% indica que tiene un nivel alto y el 13,4% tiene un nivel bajo. Por tanto, el otorgamiento del servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y la atención al usuario tiene un nivel medio. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis de la investigación que indicaba, el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020, es baja.

Tabla 4*Relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio*

			Capacidad de respuesta	Otorgamiento del servicio
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	-,132*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	352	352
	Otorgamiento del servicio	Coefficiente de correlación	-,132*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	352	352

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo.**Interpretación**

Existe relación negativa muy débil entre la capacidad de respuesta y nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020. Tal como muestra el coeficiente de Rho Spearman con un valor de -0,132 y un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$). La misma que permite afirmar que al mejorar capacidad de respuesta orientado a la disponibilidad de operaciones, asertividad y servicio rápido, generará un efecto contrario en el otorgamiento de servicio relacionado al cumplimiento del servicio esperado, horario de atención y conformidad del servicio.

Tabla 5*Relación entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos*

			Aspectos tangibles	Disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	de 1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	352	352
	Disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos	Coefficiente de correlación	de ,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	352	352

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo

Interpretación

Existe relación positiva débil de (0, 481) entre los entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020. De acuerdo al coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0, 481 y un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$). La misma que permite afirmar que al mejorar la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos orientado a la existencia del ambiente apropiado para brindar el servicio, disponibilidad de equipos, mobiliario apropiado mejorará también los aspectos tangibles, relacionados al equipamiento, infraestructura y presentación del personal.

Tabla 6

Relación entre la calidad del personal y la atención del usuario

		Calidad del personal	Atención del usuario
Rho de Spearman	Calidad del personal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,033
		N	352
	Atención del usuario	Coefficiente de correlación	-,033
		Sig. (bilateral)	,538
		N	352

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo

Interpretación

No existe relación entre la calidad del personal y la atención del usuario en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020. De acuerdo al Rho de Spearman de -0,33 y un nivel de significancia mayor al 0,05 ($p > 0,05$). La misma que permite afirmar que al mejorar la calidad del personal en cuanto a la comprensión del usuario, empatía, personal preparado, no mejorará la atención al usuario, orientado a la amabilidad, ya que la solución de problemas es la prestación del servicio e interés en satisfacer las necesidades del usuario.

Tabla 7*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	1,000	,226**
			,000
		352	352
	Satisfacción del usuario	,226**	1,000
		,000	
		352	352

Fuente: Usuarios del Banco de la Nación de la Ciudad de San Lorenzo

Interpretación

Se observa la relación positiva muy débil de (0, 226) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Tal como muestra el coeficiente de Rho Spearman con un valor de 0, 226 y un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$). En consecuencia, se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020. La misma que permite afirmar que al mejorar la calidad en aspectos como: respuesta, aspectos tangibles y cortesía, mejorará también la satisfacción del usuario ante otorgamiento del servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y atención al usuario.

V. DISCUSIÓN

Se estudiaron dos variables que son: calidad de servicio y satisfacción del usuario, dichas variables se conceptúan y a su vez se enfocan en los aspectos relevantes para la gestión y administración pública de una institución bancaria. Para ello, se tomó en cuenta la eficacia y eficiencia de la realidad de una entidad financiera de la banca nacional en este caso Banco de la Nación de San Lorenzo, Datem del Marañón; entidad sumamente importante para una población alejada y con carencias de oportunidades de crecimiento y desarrollo local.

Este estudio inició a partir de la problemática que se vive en dicha provincia sobre la entidad bancaria, debido a las carencias que la institución claramente le falta mejorar, lo que resulta una insatisfacción de la población. Los usuarios merecen tener un buen servicio para dinamizar la economía local, y a su vez cambiar la perspectiva del servicio público.

En cuanto a los objetivos específicos de analizar la relación entre las dimensiones de estudio. Con respecto al primer objetivo sobre conocer el nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020; se obtuvo en la tabla 3, el 29,3% tiene un nivel alto, mientras que 59.4% se ubica en un nivel medio y solo un 11,4% en nivel bajo. Lo que significa que la calidad de servicio en capacidad de respuesta, los aspectos tangibles y la calidad del personal, tienen un nivel medio, rechazándose la hipótesis que indicaba, que el nivel de la calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020, es baja. Sin embargo, no podemos dejar de lado aquello que los usuarios manifiestan que requiere mejora como son: la capacidad de respuesta, los aspectos tangibles y la calidad del personal, concerniente a la entidad, las autoridades y el personal encargado deben ser responsables de estas mejoras, que actualmente carece la entidad bancaria. Así se lo manifiesta el autor Céspedes (2016), cuando afirma urge conocimiento de las técnicas de atención y servicio en los directivos y trabajadores de las empresas financiera. Conuerdo con la idea que tiene este autor ya que es cierto, la falta de desconocimiento y mayormente el desinterés de los directivos (encargados de la entidad), y demás autoridades no son

aceptables; ya que denota actualmente un abandonando institucional, sabiendo que existe una exigencia urgente para mejorar el servicio y a su vez la calidad.

Lo mismo sucede en relación al segundo objetivo: conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Maraón, 2020, se obtuvo un 50% tiene un nivel medio, el 36,6% indica que tiene un nivel alto y el 13,4% en nivel bajo. Lo que significa que lo ubica en un nivel medio. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis que indicaba, el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Maraón, 2020, es baja. Conociendo que la satisfacción en gran parte es de nivel media, y para ser elevada se necesitan mejorar en varios aspectos como el otorgamiento del servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y la atención al usuario.

Según el tercer objetivo los resultados permiten ver la capacidad de respuesta y su relación significativa con el nivel de otorgamiento de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020. En la tabla 5 se registra una relación negativa débil entre la forma de respuesta y nivel de otorgamiento del servicio. En ese sentido el resultado nos permite afirmar que, al mejorar la capacidad de respuesta orientado a la disponibilidad de operaciones, asertividad y servicio rápido, generará un efecto contrario en el otorgamiento de servicio relacionado al cumplimiento del servicio esperado, horario de atención y conformidad del servicio. Por lo que significa que dicha agencia del banco de San Lorenzo, sí cuenta con un personal que ejecuta y provee la capacidad de respuesta de manera deficiente ya que solo son dos los que laboran en ventanilla. Entonces para la cantidad de población que requiere el servicio no se abastecen, esa es la razón de las largas colas para atender al usuario. Por otro lado, también se observa que por ser una zona alejada y de difícil acceso a veces la agencia no cuenta o no cubre con todas las disponibilidades de los servicios que necesita el usuario tales como retiros, depósitos, giros, etc., y el personal por ende no está dispuesto a brindar un servicio asertivo y rápido. Frente a ello se presentan una débil satisfacción los usuarios acerca del otorgamiento de servicio. Así lo respalda y lo considera el autor De Pedro (2013), quien sostiene que los clientes dan mayor valoración al recibir una atención ágil, rápida y discreta en cada una de las ventanillas. Valdunciel, Flórez

y Miguel (2017) son autores con los que se concuerda, dado que sus conclusiones se relacionan a lo que habitualmente se observa en la región de Cúcuta, Colombia, dado a su ubicación en zona de frontera, movimiento comercial. En este lugar se priorizaron algunos aspectos y se dejaron a otros en segundo lugar (amabilidad, atención personalizada, etc.).

Por otro lado, el cuarto objetivo, acerca de cómo valorar la relación entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020. De acuerdo al resultado obtenido de la encuesta realizada a los usuarios, nos muestra que existe una relación positiva débil de (0, 481). La misma que permite afirmar que al mejorar la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos orientado a la existencia del ambiente apropiado para brindar el servicio, disponibilidad de equipos, mobiliario apropiado, mejorará también los aspectos tangibles, relacionados al equipamiento, infraestructura y presentación del personal. Teniendo en cuenta que la agencia sí cuenta con un establecimiento donde se genera el servicio y la atención al usuario, sin embargo no es del todo suficiente para estar a la altura de una agencia provincial teniendo en consideración que la provincia maneja una gran población y además es la única entidad financiera bancaria que está presente en el lugar, y ésta a la vez facilita y permite dinamizar la economía local, haciendo que todos los usuarios recurren a ella para realizar distintas operaciones, en otras palabras dependemos de esta entidad para hacer las transacciones bancarias. Por ende, se requiere mejorar el servicio para tener una calidad y consecuentemente una satisfacción aceptable por parte de los usuarios. Así también concuerdo con el autor Romero (2018), quien menciona que para mejorar la atención debe existir una identificación de los colaboradores con los principios y objetivos institucionales, a fin que puedan responder acertadamente ante posibles situaciones difíciles y conflictivas a generarse al brindar el servicio. Por ello, la entidad bancaria debe asegurar el desarrollo de competencias profesionales y básicas de atención en sus colaboradores. En consecuencia, debe capacitar a sus colaboradores y sean estos los responsables de actuar y comportarse de acuerdo a los códigos de ética de la empresa, no sólo dentro del trabajo sino también fuera de él.

El quinto objetivo, a cerca de medir la relación entre la calidad del personal y la atención del usuario en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020. La tabla 7 nos indica que no hay relación entre calidad del personal y atención brindado al cliente. Esto demuestra que buscar mejorar la calidad de la atención para comprender al cliente, es decir, empatía, capacidad, cortesía; no contribuirá mucho en la prestación del servicio porque lo que se intenta es satisfacer al cliente mediante el servicio. Según Ganoa (2019), precisa que calidad de servicio más las dimensiones consideradoras por otros como secundarias: seguridad, elementos tangibles, empatía, y respuesta, darán excelentes resultados en cuanto al nivel de satisfacción tal como lo comprobó en su investigación con clientes del Banco de la Nación Agencia Cusco. Pérez y Gardey (2011), sostienen que al hablar de satisfacción del cliente debe entenderse como la relación entre lo que se espera y lo que se obtiene a nivel de servicio.

Por último, en base a los datos obtenidos para establecer si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Banco de la Nación de la provincia Datem del Marañón, 2020; se afirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables, aunque aún existe una relación positiva débil equivalente a 0,226, mostrando diferencias en la valoración de las dos variables en algunas dimensiones obteniendo un nivel de significancia menor, según el objetivo general; el resultado advierte relación significativa entre las variables estudiadas, por lo tanto, mejorar la calidad de servicio ofrecido en las dimensiones establecidas, logrará satisfacer al usuario en sus dimensiones, de otorgamiento del servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y atención al usuario. En concordancia al estudio de Gonzáles (2015), quien asegura que administrar una empresa teniendo en cuenta la óptica de atracción del cliente, asegurará el logro de la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

1. Medir la calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020, se obtuvo un 59,4% afirmando nivel medio en capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la calidad personal. Es decir, se requiere mejorar para tener un buen servicio relacionado a los aspectos de calidad.
2. El nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Maraón, 2020; obtuvo un 50% que lo ubicó en nivel medio en el otorgamiento de servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y la atención al usuario. Es decir, se requiere mejorar en esos aspectos para obtener una elevada satisfacción acerca de los servicios que brinda la entidad bancaria.
3. La relación presentada entre capacidad de respuesta y nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020 se observa una relación negativa muy débil. Tal como lo muestra el coeficiente de Rho Spearman con un valor de -0,132 y un nivel de significancia al 0,05 ($p < 0,05$). Entonces al mejorar capacidad de respuesta orientado a la disponibilidad de operaciones, asertividad y servicio rápido, generará un efecto contrario en el otorgamiento de servicio relacionado al cumplimiento del servicio esperado, horario de atención y conformidad del servicio.
4. Con respecto a los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón, 2020. Existe relación positiva débil de (0, 481), con un nivel de significancia menor al 0,05 ($p < 0,05$). Entonces, al mejorar la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos orientado a la existencia del ambiente apropiado para brindar el servicio, disponibilidad de equipos, mobiliario apropiado mejorará también los aspectos tangibles, relacionados al equipamiento, infraestructura y presentación del personal.

5. En cuanto a la calidad del personal y la atención del usuario en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, 2020. No existe relación, de acuerdo al Rho de Spearman de -0,33 y al nivel de significancia mayor al 0,05 ($p > 0,05$). Es decir, al mejorar calidad del personal en cuanto a la comprensión del cliente, empatía, personal preparado no mejorará la atención al usuario, orientado a la empatía, la solución del problema es la prestación del servicio e interés en satisfacer las necesidades del usuario, por parte del personal que labora dentro de la entidad bancaria.
6. Existe relación directa entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020. Obteniéndose correlación positiva muy débil de 0,226 y significancia optimizar la calidad de servicio en cuanto a respuesta, aspectos tangibles y calidad del personal, mejorará la satisfacción del usuario en otorgamiento del servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades y personal encargado, deberán gestionar proyectos que mejoren los aspectos sobre la capacidad de respuesta, aspectos tangibles y calidad de las personas, con el fin de obtener una calidad de servicio a la altura de una provincia importante para la zona local.
2. Se recomienda mejorar los aspectos sobre el otorgamiento de servicio, disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos y la atención al usuario. Con la finalidad de que los usuarios y población estén satisfechos con el servicio.
3. Se recomienda mejorar la eficacia y eficiencia en el servicio que brinda el personal en ventanillas, además de ser más flexibles al momento de atender a los usuarios, se requiere que el servicio sea más asertivo y se atienda de manera rápido.
4. Es justo y necesario gestionar cajeros automáticos para evitar las largas colas que hacen los usuarios para realizar sus operaciones bancarias, además de mejorar las ventilaciones de la oficina.
5. Se aconseja al personal ser más tolerantes al prestar el servicio, mostrar más interés en satisfacer las necesidades del usuario.
6. Es necesario recomendar a las autoridades y al personal administrativo que laboran en la entidad bancaria, gestionar proyectos en base las necesidades que requerimos para mejorar la calidad de servicio, de ese modo obtendremos una satisfacción elevada por parte de los usuarios y de toda la población Datemcino.

REFERENCIAS

- Aragón J, Fernández R, Quintero E, y Zapata A. (2017). *Planeamiento Estratégico del Banco de la Nación*. Pontificia Universidad Católica del Perú. doi: 20.500.12404/9583.
- Cepeda, E. (2015). *Plan de Mejoramiento de la Calidad en la atención al cliente del Banco Nacional de Fomento, sucursal Ambato*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.
- Cobra, M. (2002). *Marketing de servicios. Estrategias para turismo, finanzas, salud y comunicación*. (2da. ed.). Colombia: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://biblioteca.uhispam.edu.ni/wp-content/uploads/2017/10/Marketing-de-Servicios.pdf>
- De Pedro, P. (2013). *La calidad de servicio bancario: una escala de medición*. Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina.
- Díaz, K. (2017). *Estado del arte sobre la calidad del servicio a partir del criterio de diferentes autores nacionales e internacionales*. Universidad piloto de Colombia especialización de gerencia de mercadeo estratégico Bogotá D.C. Colombia.
- Gaona, O. (2019). *Satisfacción de los clientes en la prestación de servicios en el Banco de la Nación Agencia Cusco, 2019*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Perú.
- Gómez, M (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg>.
- Gonzales, Z. (2001). *El reto de la calidad del servicio financiero en la Comunidad Autónoma de Canaria*. Santa Cruz de Tenerife: Fyde Cajacanarias.
- González, R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades Bancarias a través de la escala Servqual*. Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 25 (1), pp. 113 - 135. Universidad de Cienfuegos, Cienfuegos, Cuba.
- Grocock, J. (1986) *The Chain of the Quality*. New York. John Wiley. Pp. 390.
- Informe BN Loreto (2009). *Encuentro Económico Informe Económico y Social Región Loreto*. Banco Central de Reserva del Perú.
- Ley N°28593 (2005). *Ley de creación y organización territorial de la provincia Datem del Marañón en el departamento de Loreto*. Recuperado de

<http://yachay.pcm.gob.pe/dntdt/docs/LEYES%20DE%20CREACION%20PROVINCIALES-DISTRITALES>.

- Libro Banco de la Nación (2016). Perú. Recuperado de <https://www.bn.com.pe/nosotros/aniversario/libro-50-aniversario-BN.pdf>
- Mejias, A. y Maneiro, N (2008). *Dimensiones de la Calidad de los Servicios Bancarios en el Sector Universitario*. Burgos, Spain.
- Mersha, T. y Adlakha, V. (1992). *Attributes of service quality: The consumers' perspective*. International Journal of Service Industry Management.
- Oliver, R. (1980). "Measurement and Evaluation of the Satisfaction Process in Retail Settings". Journal of Retailing. Vol. 57. Pp. 25-48.
- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Retailing.
- Reeves, C. y Bednar, A. (1994). *Defining Quality: Alternatives and Implications*. The Academy of Management Review, doi:19(3), 419-445.
- Riveros, P. (2007). *Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio*. Bogotá: Ecoe.
- Roa, M. (2013). *Participación de los bancos centrales en la educación e inclusión financiera en América Latina y el Caribe*, Documento de trabajo, cemla, de próxima publicación.
- Rojas, L. (2006). *El Acceso a los Servicios Bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos y Recomendaciones*. Artículo de investigación. Center for Global Develop. Canadá. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/260479662>
- Romero, G. (2006). *Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente*. Revista Venezolana de Gerencia v.11 n.36 Maracaibo oct.2006. Recuperado de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000400008.
- Romero, K. (2018). *El nivel de satisfacción de los clientes con los nuevos canales de atención en el Banco de la Nación, Jaén*. Universidad César Vallejo. Perú.
- Rosales, R (1995). *Los servicios Públicos. ¿Para ciudadanos, Clientes o Usuarios?* Caracas, Ediciones IESA, serie. Documento de base.
- Sancho, A. (1998) *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo.
- Valdunciel L, Flórez M y Miguel J. (2007). Valdunciel L, Flórez M y Miguel J. (2007) *Análisis de la calidad del servicio que prestan las entidades bancarias y su*

repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la entidad.
Universidad de León, Revista ASTURIANA DE ECONOMÍA - RAE Nº 38
2007. España.

Zamarripa, G. (2012). *Infraestructura Bancaria*. Recuperado de
<https://www.dineroenimagen.com/2012-01-28/3099>.

Zeithaml, V. (2000). *Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn*. Journal of the Academy of Marketing Science, 28(1), 67-85.

ANEXOS

Anexo 1: **Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	<p>“Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma”. Riveros, 2007). “La calidad de servicio es la perfección de la actividad que realiza la institución o empresa al brindar su servicio o producto. Para obtener una buena calidad de servicio, se requiere de ciertos factores que deben ser evaluados, las cuales son: la capacidad de respuesta, aspectos tangibles que garanticen la confianza y la comodidad de sus usuarios y la calidad del personal que atiende y da respuesta para solucionar los requerimientos de los usuarios...” Autoría propia.</p>	<p>Para estimar la primera variable “La calidad de servicio” se estudiará ciertos requisitos que se valora para calificar el nivel de servicio, de acuerdo a las dimensiones de capacidad de respuesta, aspectos tangibles y la calidad del personal, y a los indicadores; seguidamente se medirá los instrumentos de recolección de datos, a través del cuestionario aplicado a los usuarios.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Aspectos tangibles</p> <p>Calidad del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad de operaciones. - Asertividad. - Servicio rápido. - Equipamiento. - Infraestructura. - Presentación del personal. - Comprensión al usuario. - empatía. - personal preparado. 	Ordinal

<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>“Es La noción de satisfacción del usuario refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio” Pérez y Gardey (2011).</p> <p>“La satisfacción es la valoración que realiza el usuario respecto a un producto o servicio, en términos si se cumplieren sus necesidades y anhelos. La satisfacción es medida a través de las características o distintivo del producto, en varios casos otro factor concluyente son las emociones de los usuarios, las cuales pueden perjudicar las apreciaciones de satisfacción, pudiendo ser firmes o existir previamente. Richard (1997).</p> <p>Por autoría propia: “La satisfacción del usuario es la aprobación del servicio que obtiene, en base a ciertas características o requisitos que eleve su valorización de acuerdo a sus necesidades en este caso el Banco de la Nación”.</p>	<p>Para aplacar esta variable se elegirá las dimensiones de Satisfacción del usuario, como es el otorgamiento del servicio, la disponibilidad en infraestructura, mobiliarios y equipos, y la atención al usuario; para satisfacer las necesidades de los usuarios que tienen sobre el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, se medirá a través del cuestionario aplicado a los usuarios que acuden a la entidad bancaria para realizar sus operaciones.</p>	<p>Otorgamiento del Servicio</p> <p>Disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos.</p> <p>Atención al usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del servicio esperado. - Horario de atención. - Conformidad del servicio. - Existencia del ambiente apropiado para brindar el servicio. - Disponibilidad de equipos para brindar mejor servicio. - Mobiliario apropiado para brindar el servicio. - El personal brinda amabilidad. - El personal soluciona los problemas en la prestación del servicio. - El personal presta interés en satisfacer las necesidades del usuario. 	<p>Ordinal</p>
---------------------------------	--	--	--	--	----------------

Anexo 2:

Matriz de consistencia

Título: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la nación de la

provincia Datem del Marañón, año 2020.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, año 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, año 2020?, ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020?, ¿Cómo se relaciona los aspectos tangibles con el nivel de disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020?, ¿Cómo se relaciona la calidad del personal con la atención del usuario en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, año 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Investigar el nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020. Conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, año 2020. Evaluar relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020. Valorar la relación entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020. Medir la relación entre la calidad del personal y la atención del usuario en</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, año 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de la calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020, es deficiente. El nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, año 2020, es baja. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con el nivel de otorgamiento de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020. Los aspectos tangibles se relacionan significativamente con el nivel de disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020. La calidad del personal y la atención del usuario se relaciona significativamente en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón, año 2020.</p>	<p>Técnica Se empleará la técnica de encuesta.</p> <p>Instrumentos Se empleará 2 cuestionarios, dirigidos a los usuarios que recurren hacer sus operaciones en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón.</p>

	el Banco de la Nación de la Provincia Datum del Maraón, año 2020.		
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	
<p>Tipo de investigación: No experimental, cuantitativa.</p> <p>Nivel Descriptiva-correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación. Se empleará el diseño correlacional, representado en el siguiente</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>esquema:</p> <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • M: Muestra representada por usuarios y directivos. • O1: Variable 1: La calidad de servicio • O2: Variable 2: La Satisfacción del usuario • r. Relación entre las variables 	<p>Población Estará conformada por un promedio de 4060 usuarios de la Ciudad de San Lorenzo entre los trabajadores del Banco de la Nación.</p> <p>Muestra Estará conformado por la misma población es decir 352 usuarios.</p>	Variables	Dimensiones
		Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta
		Satisfacción del usuario	Aspectos tangibles
			Calidad del Personal
	Otorgamiento del Servicio		
	Disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos		
	Atención al usuario		



Anexo 3: **Instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario: Calidad de servicio

Datos generales:

Nº de cuestionario: 01

Fecha de recolección: .. / /

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón- San Lorenzo. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de Valoración	
Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Neutral	3
Algo de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nº	Criterio de evaluación	Valoración				
		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
1.	La entidad cuenta con la disponibilidad de los servicios bancarios que necesita realizar el usuario.					
2.	El servicio que brinda la entidad bancaria en relación a las operaciones es asertivo.					
3.	El personal del Banco realiza las operaciones con rapidez.					
4.	El personal del Banco siempre está dispuesto a ayudarlo.					
5.	El personal del Banco mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se desarrollarán los servicios (horarios).					
Aspectos tangibles						
6.	Los materiales asociados con el servicio (como panfletos y banners de publicidad) son visualmente atractivos en la oficina del Banco.					
7.	El Banco posee equipos tecnológicos de aspecto moderno.					
8.	Consideras que el Banco cuenta con el equipamiento adecuado (cajero automático) para brindar un mejor servicio.					
9.	Las instalaciones físicas del Banco son atractivas.					
10.	La presencia del personal que labora en la entidad bancaria es adecuada.					
Calidad del personal						
11.	El comportamiento del personal del Banco le inspira confianza.					
12.	El personal del Banco tiene el conocimiento para responder a sus preguntas.					
13.	El personal muestra interés y comprensión al atender dudas e inquietudes del usuario.					
14.	El personal muestra cortesía y amabilidad al momento de brindar el servicio.					
15.	La capacidad profesional del personal que labora en el Banco de la Nación, es el adecuado.					



Anexo 4: Cuestionario: Satisfacción del usuario

Datos generales:

Nº de cuestionario: 02

Fecha de recolección: .../...../.....

Instrucciones:

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Maraón- San Lorenzo. Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de Valoración	
Totalmente insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Neutral	3
Satisfecho	4
Totalmente satisfecho	5

N°	Criterios de evaluación	Valoración				
		1	2	3	4	5
Otorgamiento del servicio						
1.	Después de cada operación que realiza en la entidad bancaria, queda satisfecho con la atención brindada.					
2.	Estás satisfecho con el horario que brinda el Banco para la atención.					
3.	Está conforme con el servicio que brinda la entidad bancaria.					
4.	Diría que el servicio que brinda el Banco está de acorde a la necesidad de la población.					
5.	Está satisfecho con la eficiencia del servicio que brinda el Banco.					
Disponibilidad en la infraestructura, mobiliario y equipos						
6.	Consideras apropiada la disposición del ambiente, espacio e infraestructura del Banco.					
7.	La disponibilidad de equipos que tiene la entidad bancaria para mejorar el servicio es completa.					
8.	Los mobiliarios que posee la entidad bancaria, para brindar un mejor servicio es buena.					
9.	Los ambientes del Banco son amplios y limpios para estar cómodo durante tu permanencia.					
10.	El Banco cuenta, en todas las instalaciones, con iluminación y ventilación adecuadas.					
Atención al usuario						
11.	El personal muestra amabilidad al momento de brindar el servicio.					
12.	Está satisfecho con el personal al momento de dar solución ante un problema.					
13.	La disponibilidad del personal al momento de realizar operaciones bancarias, satisface tus necesidades como usuario.					
14.	El personal del Banco está dispuestos a brindar un servicio rápido.					
15.	Está satisfecho con el comportamiento del personal al atender tus inquietudes.					

Anexo 5: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Grado Académico : Magister en Docencia Universitaria
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto- Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar calidad de servicio

Autor del instrumento : Br. Lucero Cenit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

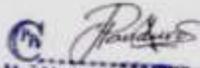
Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 – 20%	21 – 40%	41 – 60%	61 – 80%	81 – 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD				X	
OBJETIVIDAD				X	
ACTUALIDAD					X
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA					X
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA				X	
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA				X	
SUB TOTAL				28	15
PUNTAJE TOTAL				43	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,3 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020


 Mg. Aladino Panduro Salas
 DNE. N° 01 2291128655 961503012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Panduro Salas Aladino
 Grado Académico : Magister en Docencia Universitaria
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto- Docente de Investigación

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valor Satisfacción del usuario

Autor del instrumento : Br. Lucero Cenit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

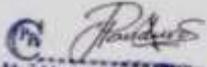
Criterios		May deficiente	Deficiente	Regular	Buena	May buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.				X	
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.				X	
SUB TOTAL					28	15
PUNTAJE TOTAL					43	

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El referido cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, posee validez, es pertinente y aplicable para los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO: MUY BUENO (4,3 puntos)

Tarapoto, 15 de junio de 2020


 Mg. Aladino Panduro Salas
 D.O. N° 01 239112655 901503012

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Jorge Fernando Gómez Reátegui
 Grado Académico : Doctor en Turismo y Hotelería
 Institución donde labora/Cargo : Congreso de la República – Asesor Congresal

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar calidad de servicio

Autor del instrumento : Br. Lucero Cent Leon Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios		Mejor deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Mejor buena
		00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y sin ambigüedades.			X		
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento evidencian objetividad y coherencia con las opciones de respuestas.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento es vigente y acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están distribuidos en función de las dimensiones que faciliten su procesamiento.				X	
SUFICIENCIA	La cantidad y calidad de los ítems e instrumento son suficientes.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems e instrumento es adecuado para el tipo y nivel de investigación.				X	
CONSISTENCIA	La valoración de medición del instrumento es apropiado para medir cada uno de los ítems.				X	
COHERENCIA	Los ítems están redactados acorde con los indicadores y dimensiones de la variable.			X		
METODOLOGÍA	El instrumento es concordante con la técnica de recolección de datos y el nivel de investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento es funcional y aplicable según las características de los sujetos muestrales.			X		
SUB TOTAL				12	20	5
		PROMEDIO DE VALORACIÓN				37

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de esta evaluación; es así, es válido, pertinente y aplicable a los sujetos muestrales.

VALORACIÓN PROMEDIO, BUENO (39 PUNTOS)

Lugar y fecha: Lima 28 de mayo 2020



Firma del Experto Informante
 C.R.L. N° 10281900/ Teléfono N° 99603829

Dr. Jorge Gómez Reátegui
 CEL: 09838

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Jorge Fernando Gómez Reátegui
 Grado Académico : Doctor en Turismo y Hotelería
 Institución donde labora/Cargo : Congreso de la República – Asesor Congresal

Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para valorar la satisfacción del usuario

Autor del instrumento : Br. Lucero Cenit Leon Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena
	00 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
	1	2	3	4	5
CLARIDAD			X		
OBJETIVIDAD			X		
ACTUALIDAD				X	
ORGANIZACIÓN				X	
SUFICIENCIA				X	
INTENCIONALIDAD				X	
CONSISTENCIA				X	
COHERENCIA			X		
METODOLOGÍA					X
PERTINENCIA			X		
SUB TOTAL			12	20	5
PROMEDIO DE VALORACIÓN					37

COMENTARIO, OPINIÓN Y SUGERENCIAS

El cuestionario cumple de manera aceptable con la mayoría de los criterios de esta evaluación, es así, es válido, pertinente y aplicable a los sujetos muestrales

VALORACIÓN PROMEDIO: BUENO (39 PUNTOS)

Lugar y fecha: Lima 28 de mayo 2020



Firma del Experto Informante
 DNI N° 10281900 / Teléfono N° 96083829

Dr. Jorge Gómez Reátegui
 CEL: 09838

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s) : Lucero Cenit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable calidad de servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente": sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

45

 Tarapoto, 06 de Junio de 2020


 Sr. Regner N. Castillo Salazar
 C.I.A. N° 99781

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Satisfacción del usuario.

Autor (s) del instrumento (s) : Lucero Cerit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción del usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción del usuario.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción del usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

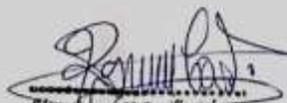
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser aplicado.

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 06 de Junio de 2020



Regner Nicolás Castillo Salazar
C.I.A.G. N° 261790

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Santillana, Cinthia Vanessa
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : MBA Administración, especialidad Marketing, Licenciada en Adm.
 De Negocios Internacionales
 Instrumento de evaluación : Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Cenit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: calidad de servicio.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: calidad de servicio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: calidad de servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
Instrumento adecuado para ser utilizado y aplicable.
PROMEDIO DE VALORACIÓN

45

Tarapoto, _22 de Junio de 2020



MBA Cinthia Vanessa Ramírez Santillana- DNI 43644650

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Santillana, Cinthia Vanessa
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : MBA Administración, especialidad Marketing, Licenciada en Adm.
 De Negocios Internacionales
 Instrumento de evaluación : Satisfacción del Cliente
 Autor (s) del instrumento (s): Lucero Cenit León Rodas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: satisfacción del usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción del usuario.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: satisfacción del usuario.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para ser utilizado y aplicable _____

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, _22 de Junio de 2020



MBA Cinthia Vanessa Ramírez Santillana- DNI 43644650

Anexo 6: Base de datos estadísticos

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																							
EXPERTOS	CRITERIOS										Total												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10													
Experto 1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43												
Experto 2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	37												
Experto 3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44												
Experto 4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44												
SUMA	17	16	17	17	18	17	16	15	19	16	168												
Varianza	0.92	0.67	0.25	0.25	0.33	0.25	0.00	0.25	0.25	0.67	11.33												
Sumatoria Var	3.83																						
Var total	11.33																						
Crombach= 0.74																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>RANGO</th> <th>MAGNITUD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0.81 – 1.00</td> <td>Muy alta</td> </tr> <tr> <td>0.61 – 0.80</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>0.41 – 0.60</td> <td>Moderada</td> </tr> <tr> <td>0.21 – 0.40</td> <td>Baja</td> </tr> <tr> <td>0.001 – 0.20</td> <td>Muy baja</td> </tr> </tbody> </table>												RANGO	MAGNITUD	0.81 – 1.00	Muy alta	0.61 – 0.80	Alta	0.41 – 0.60	Moderada	0.21 – 0.40	Baja	0.001 – 0.20	Muy baja
RANGO	MAGNITUD																						
0.81 – 1.00	Muy alta																						
0.61 – 0.80	Alta																						
0.41 – 0.60	Moderada																						
0.21 – 0.40	Baja																						
0.001 – 0.20	Muy baja																						
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. sT^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p>																							
<p>El instrumento de investigación para medir la satisfacción del usuario, evidencia una confiabilidad alta.</p>																							

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Experto 1	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	43
Experto 2	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	37
Experto 3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	44
Experto 4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	44
SUMA	17	16	17	17	18	17	16	15	19	16	168
Varianza	0.92	0.67	0.25	0.25	0.33	0.25	0.00	0.25	0.25	0.67	11.33
Sumatoria Var	3.83										
Var total	11.33										

Crombach= 0.74

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems

$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.

ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.

α = Coeficiente de alfa de Cronbach

El instrumento de investigación para medir la satisfacción del usuario, evidencia una confiabilidad alta.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	352	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	352	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,787	30