



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la calidad del servicio de Agrobanco y
satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced
Junín, 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública.

AUTOR

Br. Mónica Cristina Cecilia Velarde Grados

ASESOR

Mg. Santiago Gallarday Morales

SECCION

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control- administrativo

LIMA - PERÚ

2018

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Presidente

Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales

Vocal

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a mis padres por haberme hecho entender que la vida es voluntad realizada.

Agradecimiento

Especial agradecimiento a mis hermanos y a todas las personas que se involucraron, por el gran apoyo brindado para desarrollar el presente trabajo de investigación. También agradecer a mi hijo Piero Cesar, mi motor y motivo para culminar este ansiado proyecto; y, finalmente, a mi asesor Mg. Santiago Gallarday por sus competencias y conocimientos brindados.

Declaración jurada

Yo, Mónica Cristina Cecilia Velarde Grados, estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I N° 43719980, con la tesis titulada: "Percepción de la calidad del servicio de Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016."; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, octubre de 2017

Mónica Cristina Cecilia Velarde Grados
DNI N° 43719980

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Presento la tesis titulada “Percepción de la calidad del servicio de Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016”; con el propósito de determinar la relación que existe entre percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de maestría en Gestión Pública.

La presente investigación realizada es de tipo básica y diseño no experimental Descriptiva Correlacional, de corte transversal donde se busca hallar la relación entre percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero, respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa, el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que sirvan hacernos al respecto.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	33
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	42
2.4. Tipos de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	50

III. RESULTADOS	
3.1. Análisis descriptivos de las variables	52
3.2. Contrastación de hipótesis	59
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	69
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS	74
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Encuesta: Percepción calidad el servicio de Agrobanco	
Anexo 3. Encuesta: Satisfacción del agricultor cafetalero	
Anexo 4. Base datos calidad del servicio	
Anexo 5. Base datos satisfacción del usuario	
Anexo 6. Artículo científico	

Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de Operacionalización: Variable percepción de la calidad de servicio del Agrobanco (X)	40
Tabla 2. Matriz de Operacionalización: Variable Satisfacción del agricultor cafetalero (Y).	41
Tabla 3. Población y Muestra de Estudio	45
Tabla 4. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos	46
Tabla 5. Estadística de Fiabilidad de la Prueba Piloto	47
Tabla 6. Estadística de Fiabilidad del instrumento	48
Tabla 7. Niveles de Confiabilidad	48
Tabla 8. Validación de los Instrumentos según el Juicio de Expertos	49
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión Tangibilidad	52
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión fiabilidad	53
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión capacidad de respuesta	54
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión seguridad	55
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión empatía	56
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión calidad de servicio	57
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión satisfacción del agricultor cafetalero	58
Tabla 16 Prueba de correlación de Spearman entre calidad del servicio bancario y satisfacción del agricultor cafetalero	59
Tabla 17 Prueba de correlación de Spearman entre tangibilidad y satisfacción del agricultor cafetalero	60

Tabla 18 Prueba de correlación de Spearman entre fiabilidad y satisfacción del agricultor cafetalero	61
Tabla 19 Prueba de correlación de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción del agricultor cafetalero	62
Tabla 20 Prueba de correlación de Spearman entre seguridad y satisfacción del agricultor cafetalero	62
Tabla 21 Prueba de correlación de Spearman entre empatía y satisfacción del agricultor cafetalero	63

Lista de Figuras

	Página
Figura 1. Gráfica de barras de tangibilidad	52
Figura 2. Gráfica de barras de fiabilidad	53
Figura 3. Gráfica de barras de capacidad de respuesta	54
Figura 4. Gráfica de barras de seguridad	55
Figura 5. Gráfica de barras de empatía	56
Figura 6. Gráfica de barras de calidad del servicio	57
Figura 7. Gráfica de barras de satisfacción del agricultor cafetalero	58

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.

El método empleado es el hipotético deductivo, el tipo de investigación básica y con un diseño no experimental correlacional de corte trasversal; la población objeto de estudio fueron 360 agricultores cafetaleros La Merced – Junín, 2016, la muestra del estudio fue de 120; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 22 preguntas para la variable percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y 34 preguntas en la variable satisfacción del agricultor cafetalero medidas en la escala de Likert, los datos son procesados mediante el software estadístico SPSS 23, lográndose medir la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach.

Y la correlación se obtuvo mediante rho de Spearman, encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ($r_s = 0,890$, $p < 0.05$) y directamente proporcional entre la percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016

Palabras clave: Agrobanco; calidad, cafetalero

Abstract

The present work of investigation had as general aim determine the relation that coffee grower exists between the perception of the quality of the service of the Agrobanco and satisfaction of the farmer in The Mercy - Junín, 2016. The used method is the hypothetical deductive one, the type of basic investigation and with a design not experimental correlational of court transversal; the population object of study coffee growers was 461 farmers in The Mercy - Junín, 2016

The used method is the hypothetical deductive one, the type of basic investigation and with a design not experimental correlational of court transversal; the population object of study coffee growers was 360 farmers in The Mercy - Junín, 2016, the sample of the study was of 120; for the compilation of information the technology of the survey was in use. Since I orchestrate the questionnaire composed of 22 questions for the variable perception of the quality of the service of the Agrobanco and 34 questions in the variable satisfaction of the farmer coffee grower measured in Likert's scale, the information is processed by means of the statistical software SPSS 23, being achieved to measure the reliability of the instrument by means of Cronbach's alfa.

And the correlation was obtained by means of rho of Spearman, being a linear statistically significant very high relation ($r_s = 0,890$, $p < 0.05$) and directly proportional between the perception of the quality of the service of the Agrobanco and satisfaction of the farmer coffee grower in The Mercy - Junín, 2016

Key words: quality of the service; Agrobanco; farmer; coffee grower.

I. Introducción.

La presente investigación, titulada "Percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.", tiene como fundamento afirmar que el crédito financiero otorgado por Agrobanco, beneficia al agricultor cafetalero en la Merced.

La Selva Central tiene entre sus principales productos el café, que es el principal sustento económico de las familias que están ubicadas en las provincias de Satipo y Chanchamayo mostrando una agricultura convencional que, poco a poco, se está tecnificando y mejorando la producción, ya que con el apoyo de las microfinancieras ayudan a financiar los cultivos, buscando mejorar la calidad de vida de la población; así como, el mejoramiento del cultivo, ganancias e ingresos.

El sector agropecuario plantea un extraordinario reto para los peruanos, pues hoy convergen muchas necesidades que atender bajo un enfoque de crecimiento y desarrollo que nos compromete a todos con objetivos y metas que deben incluir estrategias para disminuir la pobreza en el sector y promover la sostenibilidad a mediano y largo plazo de todos los productores agrícolas y pecuarios. Entendemos que un Banco Agropecuario tiene como rol fundamental resolver el reto que plantea la lucha contra la pobreza rural convirtiéndose en una palanca para promover la inclusión de productores agropecuarios al sistema financiero y como consecuencia a ello, desarrollar capacidades para producir y llegar a su inclusión social. En ese camino estamos convencidos que el crédito de Agrobanco requiere importantes complementos para optimizar y potenciar al productor y además del financiamiento, Agrobanco proporciona asistencia técnica para incrementar la producción y la capacitación para mejorar la gestión del negocio en su conjunto.

También puede haber satisfacción únicamente por los resultados logrados, por más pequeños que sean, siempre que estén dentro del camino correcto si no hay un trabajo profesional del equipo de la entidad, como en este caso, con la

actual administración, la misma que desde hace poco más de un año ha venido lidiando además con frentes internos, los mismos que se han venido superando.

La presente investigación se desarrolla en siete capítulos. El primer capítulo contienen la introducción, los antecedentes nacionales e internacionales, se desarrolla las dos variables de estudio Percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero y sus respectivas dimensiones que contribuirá para la creación de los instrumentos de acuerdo a las demisiones e indicadores de las variables, en la escala de Likert con preguntas cerradas; se trata también la justificación, que de acuerdo a Méndez (1995) la investigación social puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico; se analizan también el problema, los objetivos tanto el general como los específicos, los cuales se deben probar si se cumplen al hacer el contraste de las hipótesis estadísticas aplicadas en el estudio; en el segundo capítulo, se desarrolla las variables y la operacionalización de las variables Percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero.

El método empleado es el hipotético deductivo, el tipo de estudio básica y su diseño no experimental, correlacional de corte transversal, la población son los agricultores de la merced. Chanchamayo; el muestreo fue el probabilístico simple, se utilizó como técnica las encuestas, y el cuestionario como instrumento, el cual de acuerdo al Alfa de Cronbach tiene un alta confiabilidad; y para su validez de los instrumentos fueron sometidos a los criterios del juicio de expertos, quienes señalaron que los instrumentos tienen la suficiencia y aplicables a plenitud; para el análisis de los datos se utilizó las técnicas estadísticas con variables aleatorias con el software SPSS V23, tanto para las variables descriptivas, así como para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y sus dimensiones.

En el capítulo tres se presentan los resultados obtenidos de los estadísticos descriptivos de las variables y el contraste de las hipótesis estadísticas; en el capítulo cuatro se hace la discusión entre los resultados obtenidos con los

resultados de los antecedentes y las citas de los autores que se han empleado con fuentes para las variables y sus dimensiones; en el capítulo cinco las conclusiones obtenidas al aplicar el coeficiente Rho de Spearman, que evidencian que existe una relación estadísticamente significativa y alta entre las variables de estudio y sus dimensiones; en el capítulo seis se presentan las recomendaciones, finalizando con el capítulo siete con las referencias bibliográficas.

1.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Cabrera (2013) en su trabajo de investigación titulado: *Estudio de evaluación de opciones de esquemas de financiamiento para apoyar la adaptación y mitigación al cambio climático para pequeños productores de café de la región del trifinio de Guatemala, Honduras y El Salvador*. Precisa que el objetivo consiste en captar diferentes empresas financieras privadas, así como las gubernamentales y permitan mitigar las variaciones climáticas que perjudican la producción del café. Se ha empleado el método descriptivo simple que consiste en tener entrevistas con los funcionarios financieros y recolectar sus propuestas sobre proyectos que pudieran ser implementados para apoyar a pequeños productores de café, tales como seguros agrícolas, líneas de crédito / préstamo, mecanismos o proyectos de pago por Servicios Ambientales, entre otros. Aunque los mecanismos o programas pueden darse a nivel nacional, es importante conocer su aplicabilidad en la región Trifinio. Si en los resultados obtenidos al sistematizar la información recepcionada se ha interpretado, analizado y evaluado; de dicha información se ha llegado a la conclusión. Es importante tomar en cuenta que una de las posibilidades que se consideró previo a esta investigación es que no encontrara un marco de resultados propicio, que indicara la inexistencia de mecanismos a disposición de los pequeños productores agrícolas para el apoyo a la adaptación y mitigación del cambio climático, una posibilidad latente, debido a la complejidad del tema y su reducida

aplicación en la región de Centro América. En el Plan de propuesta de reforma editado por la Dirección de Desarrollo Rural Sostenible (p. 6).

Polo (2013), en su trabajo de investigación titulada: *Análisis De Factibilidad Técnica Ambiental y Financiera Para La Producción Y Comercialización De Café Sostenible Por El Grupo Asociativo Robles Del Macizo Corregimiento De Bruselas Municipio De Pitalito, Huil.* Siendo su objetivo principal encontrar la asociación que existe entre *Factibilidad Técnica Ambiental y Financiera Para La Producción Y Comercialización De Café Sostenible* El método empleado fue el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y se indica un diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo integrada por 60 administrativos El Grupo Asociativo Robles Del Macizo Corregimiento De Bruselas Municipio De Pitalito; llegándose aplicar como técnica la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios en la escala de Likert. De acuerdo a los datos de la encuesta, 18 (8,60%) de empleados encuestados registra un nivel deficiente en la producción y comercialización de café, 15 (8.4%) un nivel regular, 29 (25.50%) un nivel bueno y 36 (18.70%) un nivel excelente, siendo el predominante el nivel excelente de comercialización sostenible Los resultados orientan que existe una correlación significativa alta ($r= 0.836$, $p < 0.05$) (p. 7).

Salazar (2015) en su trabajo de investigación titulada: *Análisis de rentabilidad financiera del programa C.A.F.E Practices de Starbucks en diferentes tipologías de productores cafeteros de altura en Costa Rica*, tuvo como objetivo describir la rentabilidad financiera del programa de café. El método empleado fue el descriptivo simple, se indica su diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo integrada por 120 gerentes de las entidades financieras; llegándose aplicar como técnica la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios en la escala de Likert. De acuerdo a los datos, 15 (13,20%) de gerentes encuestados registran un nivel eficiente en posibilidad financiera, 25 (31.00%) un nivel regular, 45 (35.45%) un nivel bueno y 23 (327.20%) una mejor posibilidad, los resultados indican que el PPP es financieramente rentable para los diferentes tipos de fincas. Sin embargo, estos resultados se deben tomar con “cautela” considerando que los incentivos de

sostenibilidad del PPP no son a largo plazo. Esto no motiva a los productores a cambiar su manejo agronómico hacia una producción cafetera más amigable con el ambiente y con responsabilidad social hacia los trabajadores del cafetal (p. 5).

Antecedentes nacionales

Loayza, Ortiz, Olivo, Chang, Bueno (2013) en su estudio de investigación titulada: *Planeamiento Estratégico para el Sub Sector Cafetalero del Perú: Periodo 2006 al 2011*. Tuvo como objetivo hacer un diagnóstico para describir y evaluar los resultados obtenidos, el método empleado es el descriptivo simple, con un diseño no experimental longitudinal; la muestra de estudio lo integraban 120 dirigentes del *Sub Sector Cafetalero del Perú*, y se les tomó la encuesta, cuyas preguntas en la escala de Likert permitieron hacer el análisis DAFO la consideramos como un ente fundamental, en nuestro trabajo, pues, se pudo apreciar, cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que hay dentro de la Asociación, cómo su influencia de manera positiva y cuáles fueron los déficit con respecto a las diferentes situaciones económicas, sociales y organizacionales, que se presentaron a lo largo del estudio. Como también; la matriz de impactos ambientales donde se puede conceptualizar de manera apropiada, cada una de las etapas del cultivo del café, cuyo resultado fue positivo y permitente, debido a sus buenas prácticas del cultivo, de los recursos naturales, principalmente el suelo y el agua, que son afectados de manera significativa (p. 7).

Finagro (2014) en su estudio de investigación titulada: *Sistema Nacional de Crédito Agropecuario*. Busca dar los lineamientos que deberán guiar la reforma del sistema de financiamiento agropecuario, cuyos objetivos son: i) contar con un Sistema Financiero Agropecuario que represente la realidad del sector, con una participación activa, tanto de actores públicos como privados; ii) contar una oferta dinámica de recursos e instrumentos financieros para los pequeños productores y iii) desarrollar una política integral de gestión de riesgo. Para alcanzar dichos objetivos, las propuestas de política se enmarcaron en tres grandes ejes

estratégicos. El primero de ellos es el reajuste institucional, que busca el fortalecimiento y especialización de las instancias y entidades formuladoras y ejecutoras de la política de financiamiento del sector agropecuario, que permitirá ofrecer productos financieros de manera eficiente a la población rural que contribuyan al desarrollo del sector (p. 5).

Remy (2013) en su tesis titulada: *Cafetaleros empresarios. Dinamismo asociativo para el desarrollo en el Perú*. Precisa que el café desempeña un papel crucial en la vida de millones de 17 familias campesinas en el mundo en desarrollo. Las pequeñas fincas cafetaleras producen cerca del 75% del café mundial. La sobreproducción de este grano a fines de la década del noventa ocasionó pérdidas de más del 50% en el ingreso de los productores y de los países que tienen a este producto como principal fuente de divisas. Si bien los precios se han recuperado en los últimos años, la volatilidad del mercado y las condiciones desfavorables del comercio, la falta de políticas públicas favorables junto con un acceso inadecuado a la infraestructura, a los recursos financieros y a la información sobre los mercados, privan a millones de pequeños agricultores de su derecho a vivir dignamente de su producto y de su trabajo. Desde el 2001, Oxfam Internacional viene alertando a la opinión pública y a los gobiernos en el ámbito mundial sobre la necesidad de encontrar soluciones concertadas entre los diversos actores de la cadena del café y apoyando a las organizaciones de pequeños productores cafetaleros en su búsqueda por un futuro mejor.¹³ En el Perú, 150 mil familias de pequeños agricultores tienen al café como medio de vida. Ubicadas en lugares apartados de la geografía andina y amazónica, sobreponiéndose a adversidades políticas y económicas para el modelo asociativo, a largos años de violencia interna en sus zonas y a la crisis mundial del café, 42 mil familias organizadas en cooperativas y asociaciones han logrado insertarse con éxito al mercado, mejorar sus ingresos y dinamizar las economías locales. Dos millones de personas dependen del cultivo del café, que genera al año 39 millones de jornales directos. Los miles de hombres y mujeres que producen este otro oro negro han logrado posicionar al Perú como un país cafetalero, ofertar un café de calidad reconocida en los mercados más

exigentes del mundo y hacer de este cultivo el principal producto de exportación agrícola del país sin que se reconozca y apoye su esfuerzo (p. 6).

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1 Calidad de servicio

Gonzales (2015) definió:

La calidad del servicio se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. Toda calidad es percibida por alguien. (p.3)

El autor sostiene que para definir al término calidad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales; hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, la calidad conforma un eje de referencia en toda gestión de una empresa moderna, que pretende ser protagonista ofertando servicios de calidad.

El modelo Servqual se considera en la actualidad como el método de investigación más nombrado y utilizado tanto en el mundo académico como empresarial (Martínez, 2006).

En la actualidad el modelo Servqual es sinónimo de calidad, actualmente se emplea en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, la calidad conforma un eje de referencia

en toda gestión de una empresa moderna, que pretende ser protagonista ofertando servicios de calidad; los que se pueden medir utilizando el modelo Servqual.

De la misma manera, como resumen Gil y Molla (1996) definieron:

Cuando se comienza a tratar el tema de la calidad de servicio, ésta se centra sobre la realización del servicio, y sobre su adaptación a las especificaciones fijadas por los prestatarios, abordándose el tema de la calidad en el servicio como si se tratara de la calidad de un producto. (p. 60).

El autor al tratar de definir al término calidad, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre su adaptación a las especificaciones fijadas por los prestatarios, abordándose el tema de la calidad en el servicio como si se tratara de la calidad de un producto. (Gil y Molla, 1996, p. 60).

Deming (1989) definió la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Menciona los siguientes argumentos principales: (a) La calidad tiene que estar definida en términos de satisfacción del cliente; (b) La calidad es multidimensional. No es posible definirla en términos de una simple característica; (c) Hay diferentes grados de calidad para un mismo cliente. (p.135)

El autor sostiene que la calidad se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales en la

actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar en todos los sectores empresariales, y sobre su adaptación a las especificaciones. Hay diferentes grados de calidad para un mismo cliente. (Deming, 1989, p. 135).

Desde un enfoque del valor Steenkamp (1990) establece que la calidad de servicio percibida es “un juicio evaluativo que se determina a través de una Interacción entre el sujeto que evalúa y el objeto que es evaluado, siendo por tanto comparativo, personal y situacional” (p. 45).

Llegados a este punto, se podría definir la calidad de servicio como “la percepción que el cliente tiene acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, principal y secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un servicio principal.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990), quienes en 1985 ya habían identificado 10 dimensiones, las resumieron y agruparon en los siguientes factores: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, seguridad (incluye cortesía, competencia, seguridad y credibilidad) y empatía (incluye accesibilidad, comunicación y conocimiento del cliente), que conforman una escala compuesta por 22 ítems, denominada SERVQUAL. (Cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad de servicio).

Continúan Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990) definen: la calidad de servicio es un tipo de actitud, relacionada, aunque no equivalente a la satisfacción, que se describe como el grado y dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor acerca del servicio

Cronin, y Taylor. (1994): El trabajo de Cronin y Taylor (1992); “tiene como antecedente al Servqual, del que ellos plantean, que es inadecuado, el rendimiento menos las expectativas es una base inadecuada para uso en la medición del servicio” (p. 125), entre otros aspectos, se menciona que la literatura sobre Marketing apoya la superioridad de basar las medidas de la calidad del servicio solo

sobre el desempeño (p. 569). Así el instrumento, se plantea como una alternativa al Servqual.

Los autores plantean que el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. (Cronin y Taylor, 1994, p.569).

Parasuraman et al. (1988) sostuvieron:

Para medir la calidad del servicio, utilizaremos únicamente el análisis de las percepciones. Con ello evitamos los diversos problemas que suponen las expectativas para los encuestados: tanto de interpretación, al tener que valorar 2 veces la misma lista de atributos, como conceptuales y de redundancia dentro del Instrumento de medición, ya que las percepciones están influidas por las expectativas. (p. 25)

Los autores sostienen que las mediciones de la calidad de servicio lo orientan solamente a las percepciones y de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. (Parasuraman et al., 1988)

Dimensiones de la calidad del servicio

SERVPERF (1988), utilizó una encuesta de solo 22 ítems, la hace más manejable para el encuestado, por lo tanto, es la que recomienda para medir la calidad del servicio en cualquier contexto, siempre y cuando se midan solo percepciones siendo

las dimensiones de la calidad del servicio, según Parasuraman et, al. (1988): Seguridad, Fiabilidad, Empatía, Tangibilidad y Capacidad de Respuesta

Dimensión 1: Tangibilidad.

Se refiere a las instalaciones físicas, equipos y aspecto del personal. (Parasuraman, et al, 1988, P. 23).

El autor sostiene sobre la dimensión elementos tangibles, en la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de las entidades bancarias en nuestro país y en países occidentales en la actualidad hablar de calidad, pues, está de moda y se intenta aplicar a las instalaciones físicas, tales como infraestructura, oficinas bien iluminadas y ventiladas, de fácil acceso en todos los sectores empresariales, y sobre los equipos entre otros se espera que brinden una buena comunicación con tecnología de punta en sus equipos; en cuanto al personal deben brindar una atención eficiente y eficaz, y calidad de los materiales , Todo ello será el sello de garantía de las instituciones bancarias que brinden un servicio de calidad , están (Parasuraman, et al, 1988, p. 23).

Dimensión 2: Fiabilidad.

Se define como la habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa. Parasuraman, et al, (1988). (Duque y Chaparro, 2012, p. 167)

Actualmente la fiabilidad se refiere a la habilidad de los empleados del banco para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, se realiza en base a los servicios que esperan los clientes de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan indique el nivel de importancia de la fiabilidad como dimensión de la calidad de servicio de su organización

Dimensión 3: capacidad de respuesta.

Duque y Chaparro, (2012) “Se define como la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio. Parasuraman et al., (1988), p. 23”. (p. 167).

La tercera dimensión de la calidad del servicio bancario, viene a ser la capacidad de respuesta de parte de los empleados bancarios para ayudar a sus clientes en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan con la máxima disposición y voluntad y para proporcionar un servicio rápido, indique el nivel de importancia de la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad de servicio de su organización. Parasuraman et al., (1988), p. 23. (p. 167).

Dimensión 4: Seguridad.

Parasuraman et al., (1985), “Esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad” (p. 23)

Viene a ser la inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

Referente a la seguridad está orientada a los conocimientos de los empleados bancarios, sus competencias y habilidades y destrezas en la atención que muestran los empleados; además deben tener la capacidad y habilidades para inspirar credibilidad y confianza en sus clientes. Parasuraman et al., (1988), p. 23. (p. 167).

Dimensión 5: Empatía

Duque y Chaparro, (2012), “Es el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. Parasuraman et al, (1988), p. 23”. (p. 167).

Considerando que la empatía se refiere a la atención individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes, indique el nivel de importancia de la empatía como la calidad del servicio en su dimensión empatía, está referida a la forma como

con atendidos los clientes por los empleados; el modelo Servqual es una herramienta que está trascendiendo en las mediciones de la calidad de servicio; se mide de acuerdo a la capacidad que se tiene de garantizar la satisfacción del usuario, actualmente se realiza en base a los servicios que esperan de acuerdo a la conformidad de lo que requieren, y supeditada a las comparaciones que realizan entre lo que reciben y lo que esperan. En la actualidad los servicios juegan un rol preponderante y prioritario dentro de un sector pujante económicamente en la mayor parte de los países occidentales, las empresas proporcionan una atención individualizada. Parasuraman et al., (1988), p. 23. (p. 167).

1.2.2 Bases teóricas de la satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario

Para Cantú (2001) definió:

La satisfacción del usuario es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona las instituciones financieras, se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. (p. 33)

Medir la satisfacción del usuario es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: sin ellos las entidades bancarias sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los bancos es con el propósito de captar usuarios, dado el alto índice de competencia dentro entre los bancos. Las instituciones crediticias en la actualidad se esfuerzan para conseguir que el usuario este satisfecho del servicio de le brinda una institución crediticia o sea tienen interés en saber cómo valoran, si están experimentando un servicio de calidad, si han quedado satisfechos; y para cumplir con esto las empresas y/o entidades bancarias se esfuerzan para cumplir con las expectativas de los usuarios.

García (2013) sostuvo:

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de entidades bancarias y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en el usuario siendo considerado desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios. (p.20)

El autor sostiene que para medir la satisfacción del usuario es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: sin ellos las entidades bancarias sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los bancos es con el propósito de captar usuarios, dado el alto índice de competencia dentro entre los bancos. Las instituciones crediticias en la actualidad se esfuerzan para conseguir que el usuario este satisfecho del servicio de le brinda una institución crediticia o sea tienen interés en saber cómo valoran, si están experimentando un servicio de calidad, si han quedado satisfechos; y para cumplir con esto las empresas y/o entidades bancarias se esfuerzan para cumplir con las expectativas de los usuarios y siendo considerado desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios. (García, 2013, p.20)

Hernández (2015) planteó respecto satisfacción del usuario:

El concepto de satisfacción se ha ido modificando con el transcurrir del tiempo, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de satisfacción se incrementó en buen número. Pero en la última década el objeto de la investigación de satisfacción ha variado. (p.24)

Dentro de las percepciones referente a los servicios que nos brinda en diferentes, empresas, etc., deben ser de calidad, sobre todo que el usuario o cliente

este conforme con la atención que ha recibido; para ello los agentes que brindan el servicio deben ser competentes y la infraestructura de calidad.

Asimismo, Del banco y Daley (1996) definieron: La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. (pp. 415-475)

Los autores sostienen que para medir la satisfacción del usuario es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: sin ellos las entidades bancarias sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los bancos es con el propósito de captar usuarios, dado el alto índice de competencia dentro entre los bancos. Las instituciones crediticias en la actualidad se esfuerzan para conseguir que el usuario este satisfecho del servicio de le brinda una institución crediticia o sea tienen interés en saber cómo valoran, si están experimentando un servicio de calidad, si han quedado satisfechos, y si se están cumpliendo sus expectativas. (Del banco y Daley, 1996, pp. 415-475)

Thompson y Col. (1995), definieron la satisfacción del usuario:

Depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (p. 55)

Los autores sostienen que el usuario queda satisfecho no solo la calidad del servicio sino también de sus expectativas; es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: sin ellos las entidades bancarias sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los bancos es con el propósito de captar

usuarios, dado el alto índice de competencia dentro entre los bancos. Las instituciones crediticias en la actualidad se esfuerzan para conseguir que el usuario este satisfecho del servicio de le brinda, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson y Col, 1995, p. 55)

Thompson y Col. (1995) dentro de la satisfacción del usuario, toma en cuenta las siguientes dimensiones: Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas y Satisfacción global

Dimensiones de la satisfacción

Dimensión 1 Acceso a la atención

Se traduce en el uso adecuado y a tiempo de los servicios del Agrobanco para los mejores resultados de gestión. Debe brindar garantías de respuesta en la atención erigiéndose la accesibilidad en un componente crítico de la calidad. De igual modo debe garantizar como derecho el acceso a tener unas repuestas a su gestión en plazos adecuados. (Thompson y Col, 1995, p. 25)

Los autores consideran que el Agrobanco debe hacer el uso adecuado de los recursos financieros y entregarle a tiempo a los usuarios, para que estos puedan hacer las inversiones pertinentes y en los tiempos establecidos, con el propósito de hacer mejoras del suelo, mejoras de las plantaciones de café, y puedan lograr cosechas del café, como un producto de mejor calidad, que dará lugar a tener mejor aceptación del café en el mercado; y, como consecuencia de ello mejores ingresos económicos. (Thompson y Col, 1995, p. 25)

Dimensión 2 Trato al usuario

Se refiere a lo que sucede cuando los servicios de Agrobanco se diseñan y prestan tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios en aquellos aspectos de su relación con los servicios al agricultor, además es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su

razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: (Thompson y Col, 1995, p. 25).

El término “trato al usuario” están referidos cuando los servicios del Agrobanco , se diseñan y prestan tomando en consideración las expectativas y preferencias de los usuarios además es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: sin ellos las entidades bancarias sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los bancos es con el propósito de captar usuarios, dado el alto índice de competencia dentro entre los bancos, motivo por el cual el usuario debe recibir un trato humano, goce plenamente de todos sus derechos y no reciba agravios a su dignidad.. (Thompson y Col, 1995, p. 25)

Dimensión 3 Recomendación

Tiene estrecha relación con la evaluación de satisfacción global. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

Los administradores del Agrobanco deben hacer sus evaluaciones con fines de mejora continua; y asegurarse que sus usuarios estén continuamente informados de las nuevas políticas financieras; y, sobre todo saber de los periodos , mejoramiento de suelos y plantaciones de café, control de plagas y enfermedades de las plantaciones del café, de la temporada de la cosecha y secado el café; todo esto con el propósito de que el Agrobanco de brinde su asistencia financiera, de ser así estaría contribuyendo a los usuarios recomendando a otros agricultores cafetaleros que aún no son clientes del Agrobanco. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

Dimensión 4 Expectativas

Las personas comparan los atributos positivos y negativos de un estímulo con su expectativa afectiva antes de formarse un juicio. Al respecto, es posible sostener que son las experiencias afectivas que dan cuenta de la formación de las

expectativas su evaluación y contrastación cuando se participa de una experiencia. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

En toda gestión o proceso, tiene que ver las expectativas que se tengan que alcanzar el usuario, o sea tiene que ver con lo que espera lograr como servicio, en el caso del Agrobanco, el agricultor cafetalero está a la expectativa de lograr en el menor tiempo posible los créditos solicitadas, para invertirlos en la producción del café. También se considera a las expectativas como anticipaciones o predicciones de un crédito futuro, o también el usuario, hace su evaluación acerca del servicio recibido, que, si es el esperado, o lo puede considerar solamente como un servicio adecuado. (Thompson y Col, 1995, p. 26)

Dimensión 5 Satisfacción global

La satisfacción global con la atención recibida es un aspecto clave de la calidad de la gestión que proporciona información fundamental sobre las expectativas y las percepciones de los usuarios en atención primaria. La valoración de la satisfacción permite evaluar la calidad de la atención prestada, detectar posibles áreas de mejora y adecuar las mejores prácticas asistenciales a las prioridades y la satisfacción del usuario. (Thompson y Col, 1995, p. 27)

Se trata de evaluar tanto la atención recibida así como la información requerida sobre las percepciones y expectativas de los usuarios cuando acuden por primera vez a solicitar un servicio financiero, el usuario queda satisfecho no solo la calidad del servicio sino también de sus expectativas; es de vital importancia en la actualidad en todas las entidades bancarias, debido a que su razón de ser, depende exclusivamente de los usuarios: sin ellos las entidades bancarias sucumbirían, es por ello que el marketing que despliegan los bancos es con el propósito de captar usuarios. (Thompson y Col, 1995, p. 30)

1.3. Justificación

Justificación Teórica

Teóricamente la investigación se justifica, debido a la evaluación que se hará sobre la calidad del que presta el Agrobanco, e acuerdo al modelo servqual, en los agricultores cafetaleros de Chanchamayo en el 2017, haciendo un acopio de datos a través de los instrumentos aplicados, a fin de encontrar la asociación entre la calidad del servicio ofertado por el Agrobanco y la satisfacción del agricultor cafetalero.

Justificación práctica

La investigación servirá a los directivos del Agrobanco, en la que se realizará el estudio, para formular planes de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios a las solicitudes de créditos financieros para hacer mejoras de suelos, plantaciones de café, cuyas cosechas redundarán en mejorar la calidad de vida de los agricultores cafetales de la sierra central, La Merced, 2017

Justificación metodológica

Todos los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación han sido demostradas en su validez y confiabilidad y podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación

1.4. Problema.

En los tiempos actuales las instituciones financieras a nivel mundial, cumplen labores orientadas a la satisfacción de todas las personas, por lo cual debe tener altos niveles de calidad de servicio para lograr la satisfacción de los clientes externos que se dirigen a las diversas instituciones bancarias. La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

La satisfacción de los usuarios, se refiere a la amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia de la atención en las instituciones financieras y tiene en sí mismo un uso complejo. Se entiende desde muchos ángulos, teniendo diferentes significados en diferentes contextos, es un término subjetivo, dinámico, con un fuerte valor cultural y por lo tanto sujeto a cambios constantes.

En Perú, el uso del Sistema Financiero por parte de la población es muy bajo. Esto implica que mucho de su desarrollo no está siendo canalizado a través de los Bancos, los cuales son los encargados naturales de brindar un mayor número de usuarios posibles. Existen muchas razones por las cuales el uso de instrumentos bancarios aún no está muy difundido en Perú.

La concentración bancaria, aquél sistema en el cual pocos bancos poseen la mayor participación relativa, ya sea en depósitos, préstamos o en patrimonio, es un problema que no permitirá el desarrollo de la oferta de fondos prestables en el país, anulará la competencia, mantendrá un mercado oligopólico, porque no creará los incentivos necesarios para que los usuarios de las instituciones bancarias las utilicen como mecanismo de desarrollo.

El Banco Agropecuario en la Merced a falta de competencia en un mercado concentrado provoca que los márgenes de intermediación bancaria sean más amplios, debido a las altas tasas activas respecto a las bajas tasas pasivas. Esto es muy notorio en aquellos sectores que hay más costos operativos y mayor monitoreo (préstamos a microempresas y de consumo), en los cuales los márgenes de intermediación son mayores, ya que no es prioridad del banco que existe en la Merced.

El Crédito Agrario en la actualidad, las empresas financieras no priorizan el crédito al sector agrario en las zonas de la selva Central, La Merced donde el Banco Agropecuario es la principal fuente de financiamiento del sector y el 86% de sus colocaciones están en Lima. La mitad de dichas colocaciones, son de corto plazo lo que dificulta la capitalización de sectores como la agricultura. Conjuntamente en el financiamiento a los agricultores, participan los comerciantes, los habilitadores y transportistas en menor escala. El otorgamiento de crédito al sector cafetalero entrelaza una cadena de financiamiento agrario enfrentando numerosos problemas en la búsqueda por una agricultura en expansión sostenida en el tiempo y sustentable desde el punto de vista del agricultor cafetalero

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio bancario con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción del agricultor cafetalero en La merced – Junín?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la satisfacción del agricultor cafetalero en La merced – Junín?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del agricultor cafetalero en La merced – Junín?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción del agricultor cafetalero en La merced – Junín?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción del agricultor cafetalero en La merced – Junín?

1.5. Hipótesis**Hipótesis general**

La calidad del servicio bancario se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016

Hipótesis específica 1

La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Hipótesis específica 2

La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Hipótesis específica 3

La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Hipótesis específica 4

La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Hipótesis específica 5

La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar de qué manera la percepción de la calidad del servicio bancario se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Objetivo específico 4

Determinar de qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Objetivo específico 5

Determinar de qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

II. Marco metodológico

1. Variables

X = Calidad del servicio de Agrobanco

Y = Satisfacción del agricultor cafetalero

Definición conceptual

Calidad del servicio bancario

Gonzales (2015) definió:

La calidad del servicio se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. Toda calidad es percibida por alguien. (p.3)

Satisfacción del agricultor cafetalero

Cantú (2001) definió:

La satisfacción del agricultor cafetalero es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona la compañía se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. (p. 33)

2.2. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable Calidad del servicio Agrobanco

La variable calidad de servicio se descompone en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con sus respectivos indicadores y los 22 ítems que contiene el cuestionario medido en la escala de Likert.

Tabla 1.
Matriz de operacionalización: variable Calidad del servicio Agrobanco (X)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Tangibilidad	Modernidad	1 - 4		Excelente <16 - 20>
	Empatía			Muy bueno <12 - 15>
	Eficiencia			Bueno <8 - 11>
	Apoyo			Regular <4 - 7>
Fiabilidad	Servicio	5 - 9	Ordinal	Excelente <20 - 25>
	Cumplimiento			Muy bueno <15 - 19>
	Interés			Bueno <10 - 14>
	Calidad			Regular <5 - 9>
Capacidad				
Capacidad de respuesta	Satisfacción	10 - 14	De acuerdo (5)	Excelente <20 - 25>
	Atención		Casi de acuerdo (4)	Muy bueno <15 - 19>
	Adecuado		Alguna vez de acuerdo (3)	Bueno <10 - 14>
	Capacitación		No sabe (2)	Regular <5 - 9>
	Ayuda		En desacuerdo (1)	
Seguridad	Confianza	15 - 18		Excelente <20 - 25>
	Conocimientos			Muy bueno <15 - 19>
	Igualdad			Bueno <10 - 14>
	Capacidad			Regular <5 - 9>
Empatía	Interés	19 - 22		Excelente <16 - 20>
	Facilidad			Muy bueno <12 - 15>
	Entendimiento			Bueno <8 - 11>
				Regula r<4 - 7>

Nota: Parasuraman, et al, 1988

Operacionalización de la variable satisfacción del agricultor

La variable satisfacción del agricultor cafetalero con sus dimensiones: acceso, trata al usuario, reconocimiento, expectativa, y satisfacción global de quienes se desprenden sus indicadores y dan origen a los ítems de cuestionario en escala de Likert

Tabla 2.

Matriz de operacionalización: variable satisfacción del agricultor cafetalero (y)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8		Muy Satisfecho <47- 56>
				Satisfecho <34 - 46>
Trata al usuario	Evaluación Respeto Buen trato Información rápida Limpieza	9-16	Ordinal	Medianamente Satisfecho <21 - 33>
				Muy Insatisfecho <8 - 20>
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21	Mucho mejor (7) Casi mejor (6) Mejor (5) A veces mejor (4) Igual (3) Peor (2) Mucho peor (1)	Muy Satisfecho <29- 35>
				Satisfecho <21 - 28>
Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28		Medianamente Satisfecho <13 - 20>
				Muy Insatisfecho <5 - 12>
Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34		Muy Satisfecho <47- 56>
				Satisfecho <34 - 46>
				Medianamente Satisfecho <21 - 33>
				Muy Insatisfecho <8 - 20>
				Muy Satisfecho <24- 30>
				Satisfecho <18 - 23>
				Medianamente Satisfecho <12 - 17>
				Muy Insatisfecho <6 - 11>

Nota: Adaptado por Cantú (2001)

2.3. Metodología

El método que se empleó en la presente investigación fue el *hipotético deductivo*. Este método nos permitió probar las hipótesis a través de un diseño estructurado, asimismo porque buscará la objetividad y medirá la variable del objeto de estudio. Con referencia al método hipotético deductivo, Rosales 1988 (citado en Quispe).

Carrasco (2011) sostuvo que:

Tras la aplicación de los métodos deductivos o inductivos surge el método hipotético deductivo, como instrumento más perfecto que los anteriores, que intenta recoger en síntesis las características más positivas de los mismos. En él y a través de un proceso inductivo se formula una hipótesis, de la que después se derivarán unos supuestos e implicaciones a través de cuyo contraste con la realidad se centrará de verificar la hipótesis de partida. (p.203).

2.4. Tipo de estudio.

Villegas et al (2011) “Es un tipo de investigación eminentemente teórica, orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos teóricos a efectos de corregir, ampliar o sustentar mejor la teoría existente. Este tipo de investigación no tiene fines prácticos inmediatos” (p. 85).

2.5. Diseño

El diseño no experimental, correlacional, de corte transversal.

Es no experimental, porque se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después

analizarlos. Díaz. (2009, p. 116) cita a Kerlinger, quien señala al respecto: “La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”.

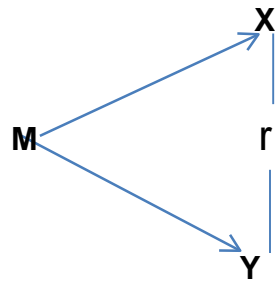
Consideramos que sigue un diseño correlacional, porque describe la relación entre dos variables, liderazgo del director y gestión institucional.

Salkind (1998) señaló:

Es correlacional, porque “básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables, diseño del estudio. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, lo cual se podría representar”, (p. 120)

Hernández, Fernández y Baptista (2007), sobre el corte transversal señalaron: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p.142).

Al diseño de investigación le corresponde el siguiente esquema



Leyenda:

M = Muestra

X = Calidad del servicio Agrobanco

Y = Satisfacción del agricultor cafetalero

r = Relación entre variables

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a Bisquerra (2004) la población es la totalidad de las unidades de análisis de un contexto en la cual se observa un fenómeno que es posible de ser analizado.

La población estuvo conformada por 360 agricultores cafetaleros de La merced – Junín, 2016.

Muestra

Según Rodríguez (2005) mencionó que:

La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal, refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo que nos indica que es representativa; es decir, que para hacer una generalización exacta de una población es

necesario tomar una muestra representativa y por lo tanto la validez de la generalización depende de la validez y el tamaño de la muestra.
(p. 82)

El tamaño de la muestra (n) se obtuvo de la fórmula de Arkin y Colton 1998) con un nivel de confianza del 95%, $d=0,05$; $N=360$; $Z=1,96$; $P=0,5$; $Q=0,5$.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = (1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 380) / (0.5 * 0,5 (360 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)) = 122.78$$

Donde n (Tamaño de la muestra) = 120

La muestra es igual a 120 agricultores cafetaleros de La Merced – Junín, 2016

Tabla 3.

Población y muestra de estudio

Institución	Población	Muestra
Agricultores cafetaleros	360	120
Total	360	120

Nota: Registro del Agrobanco de la Merced, 2016

Muestreo

El muestreo fue no probabilístico, llamado también intencional o por conveniencia

El muestreo es el subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegido (...) son esenciales en los diseños de

investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población. Estas variables se miden y analizan con pruebas estadísticas en una muestra, donde se presupone que esta es probabilística y todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. (pp. 176-177)

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Encuesta

La etapa de recolección de datos en el estudio se realizó mediante la técnica de la encuesta. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento” (p.216).

Instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sobre el instrumento refirieron que: “Es un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200).

Los instrumentos que se utilizaron para obtener información de las variables son los cuestionarios sobre las variables en estudio, ambos percibidos por los estudiantes.

Tabla 4
Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnica	Instrumento
Calidad del servicio Agrobanco	Encuesta	Cuestionario Calidad del servicio Agrobanco
Satisfacción del agricultor cafetalero	Encuesta	Cuestionario Satisfacción del agricultor cafetalero

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos.

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Se aplicó una prueba piloto a 20 agricultores cafetaleros en La Merced-Junín, 2016, que tuvieron las mismas condiciones y características de la población. Para los resultados de la confiabilidad se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach, en vista que la escala es politómica con cinco valores. El resultado de la confiabilidad para ambos instrumentos fue de alta confiabilidad.

Tabla 5.
Estadísticos de fiabilidad de la prueba piloto.

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio Agrobanco	0.903	22
Satisfacción del agricultor cafetalero	0.901	34

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario Calidad del servicio del Agrobanco es de 0.903, para el cuestionario satisfacción del agricultor cafetalero es de 0.901, los resultados orientan a afirmar que los instrumentos de calidad de servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero, tienen una fuerte confiabilidad.

Tabla 6.
Estadísticos de fiabilidad del instrumento.

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad del servicio Agrobanco	0.903	22
Satisfacción del agricultor cafetalero	0.901	34

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el cuestionario Calidad del servicio del Agrobanco es de 0.0903, para el cuestionario satisfacción del agricultor cafetalero es de 0.901, los resultados orientan a afirmar que los instrumentos de calidad de servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero, tienen una fuerte confiabilidad.

La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Tabla 7
Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De - 1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,05 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,0 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota. Escala sugerida por (Ruiz, 1998):

Validez de los instrumentos

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la validez de un instrumento, “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201).

Se aplicó la validez de contenido a través del juicio de expertos conocedores del área de la línea de investigación. Se evaluó la claridad, pertinencia y objetividad de los instrumentos. El resultado de la validez de ambos cuestionarios es aplicable, es decir los instrumentos son válidos.

Tabla 8

Validación de la encuesta según el juicio de expertos

Expertos	Calidad del servicio	Satisfacción agricultor
Dr. Heráclito Chacón Sánchez	Aplicable	Aplicable

Fuente: Instrumento de opinión de expertos

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, tanto para calidad de servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero, para evidenciar la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre calidad de servicio de Agrobanco es aplicable, la encuesta sobre satisfacción del agricultor cafetalero es aplicable podemos concluir que ambos instrumentos son aplicables a plenitud.

2.8 Métodos de análisis de datos:

El procesamiento de los datos, después de aplicar los instrumentos, se ha clasificado, ordenado, describirlos y evaluarlos utilizando el software estadístico SPSS, 23.

Estadística descriptiva

Se obtuvo de la descripción de las variables que se han representado por medio de tablas y gráficas de barras para las variables de estudio y sus dimensiones con el software estadístico SPSS, 23

Estadística no paramétrica

Para el contraste de las hipótesis, se tuvo en cuenta que las variables son categóricas y, sus niveles de medición ordinal. Se utilizó el estadístico rho de Spearman.

2.9. Aspectos éticos

El desarrollo del informe de investigación, se ha hecho de acuerdo al protocolo de investigación científica, y respetando la autoría en las citas directas, así como en las citas indirectas, ha prevalecido la responsabilidad y ética profesional, para darle la relevancia científica al presente trabajo de investigación.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo de las variables

Dimensión: Tangibilidad

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión Tangibilidad

Tangibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	8	6,7
Bueno	38	31,7
Muy Bueno	46	38,3
Excelente	28	23,3
Total	120	100,0

Según la tabla 9 de datos, el 6.70% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel regular en la dimensión tangibilidad, el 31.70% un nivel bueno, el 38.30% un nivel muy bueno y el 23.30% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel muy bueno de tangibilidad.

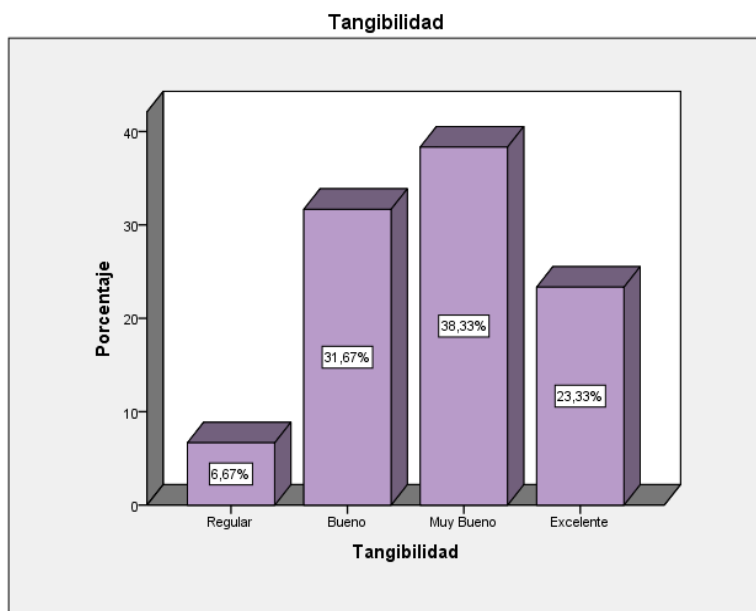


Figura 1. Gráfica de barras de tangibilidad

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	16	13,3
Bueno	40	33,3
Muy Bueno	30	25,0
Excelente	34	28,3
Total	120	100,0

Según la tabla 10 de datos, el 13.30% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel regular en la dimensión fiabilidad, el 33.30% un nivel bueno, el 25.00% un nivel muy bueno y el 28.30% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel bueno de fiabilidad.

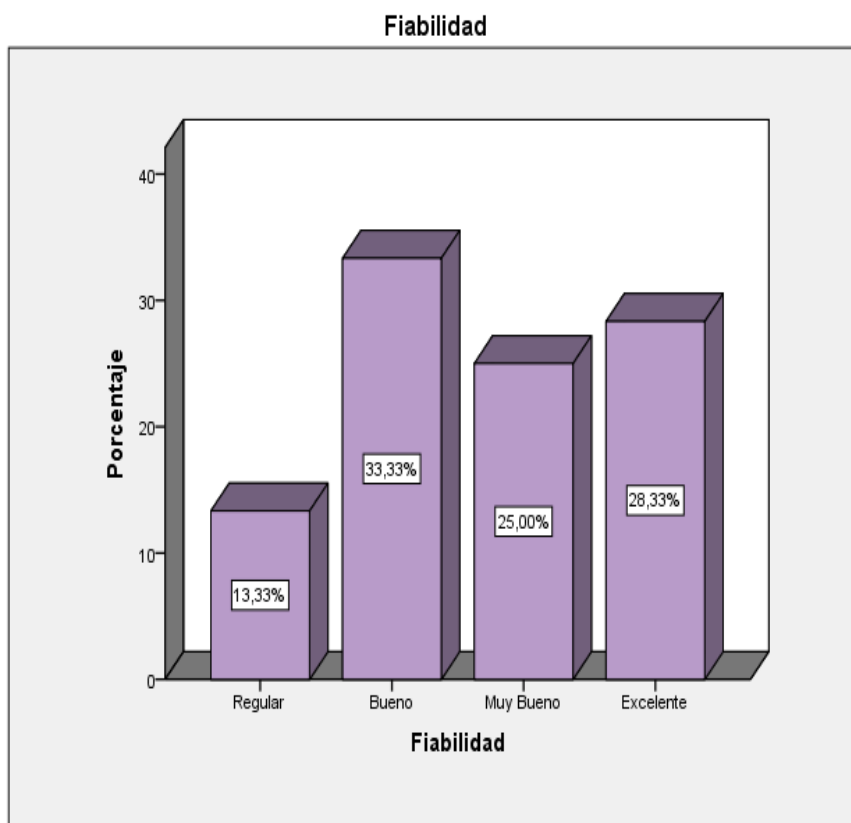


Figura 2. Gráfica de barras de fiabilidad

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	8,3
Bueno	38	31,7
Muy Bueno	46	38,3
Excelente	26	21,7
Total	120	100,0

Según la tabla 11 de datos, el 8.30% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel regular en la dimensión capacidad de respuesta, el 31.70% un nivel bueno, el 38.30% un nivel muy bueno y el 21.70% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel muy bueno de capacidad de respuesta.

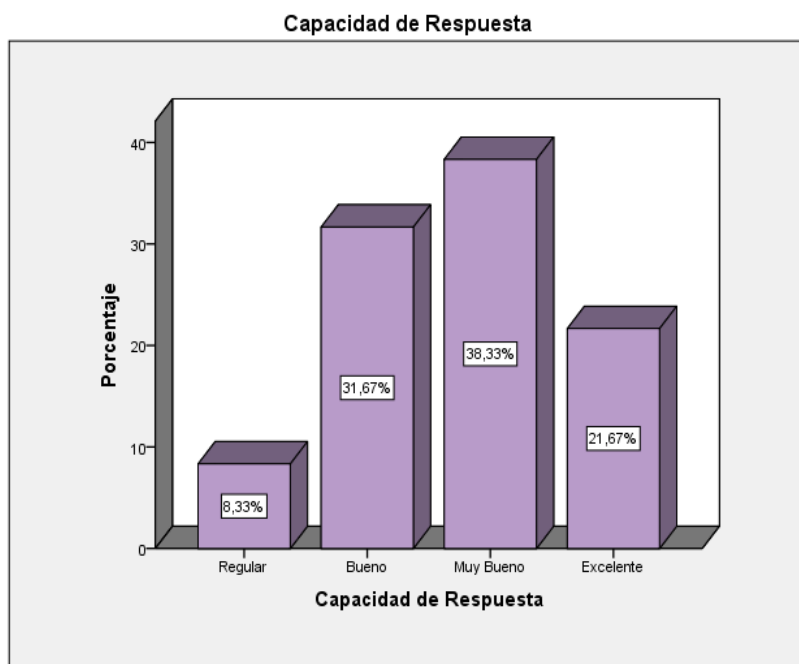


Figura 3. Gráfica de barras de capacidad de respuesta

Dimensión: Seguridad

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión seguridad

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	12	10,0
Bueno	50	41,7
Muy Bueno	32	26,7
Excelente	26	21,7
Total	120	100,0

Según la tabla 12 de datos, el 10.00% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel regular en la dimensión seguridad, el 41.70% un nivel bueno, el 26.70% un nivel muy bueno y el 21.70% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel bueno de seguridad.

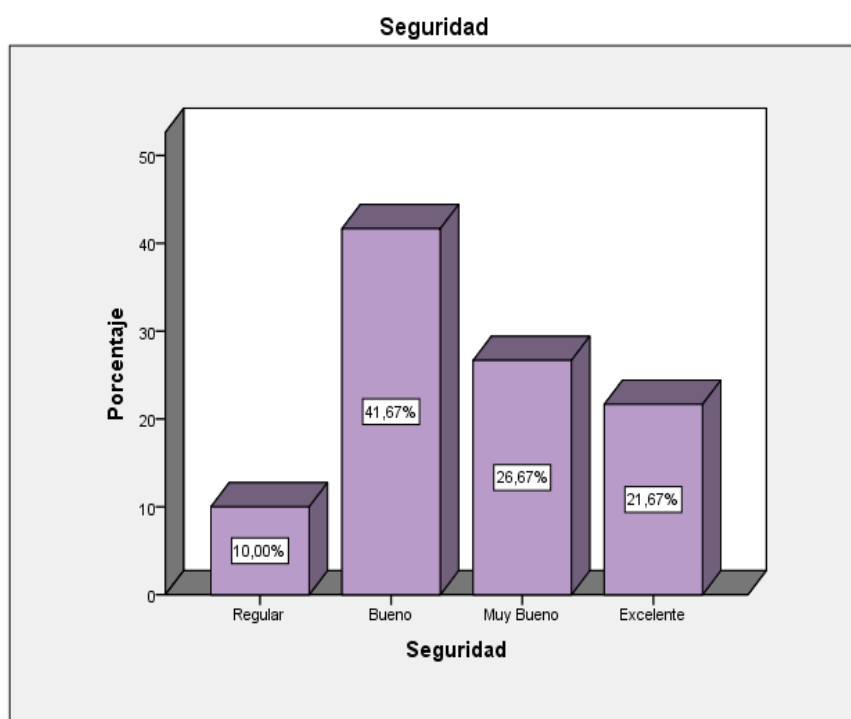


Figura 4. Gráfica de barras de seguridad

Dimensión: Empatía

Tabla 13

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión empatía

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Regular	24	20,0
Bueno	44	36,7
Muy Bueno	34	28,3
Excelente	18	15,0
Total	120	100,0

Según la tabla 13 de datos, el 20.00% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel regular en la dimensión empatía, el 36.70% un nivel bueno, el 28.30% un nivel muy bueno y el 15.00% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel bueno de empatía.

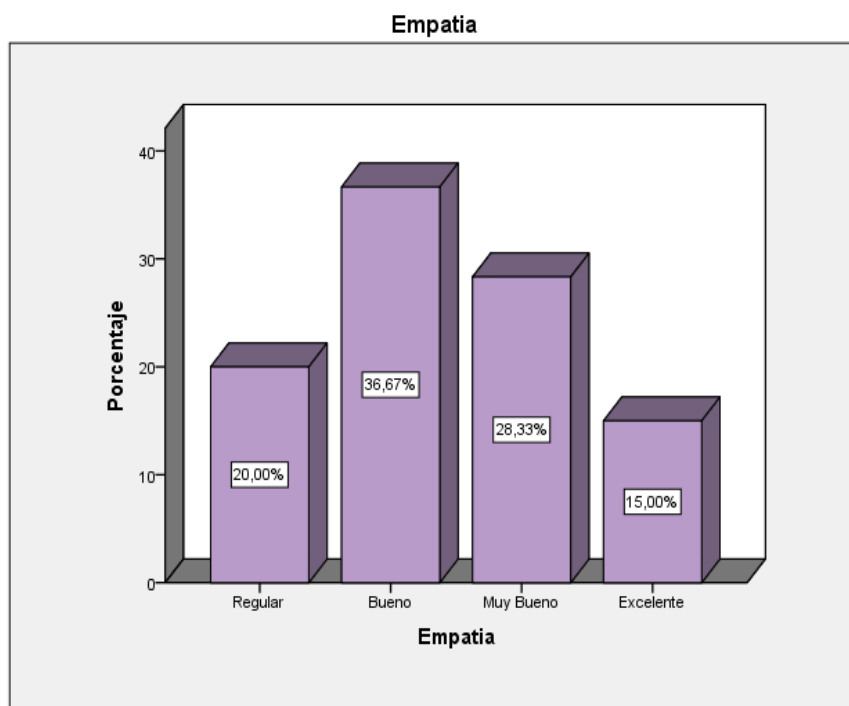


Figura 5. Gráfica de barras de empatía

Dimensión: Calidad de servicio

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión calidad de servicio

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	3,3
Bueno	44	36,7
Muy Bueno	40	33,3
Excelente	32	26,7
Total	120	100,0

Según la tabla 14 de datos, el 3.30% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel regular en la dimensión calidad de servicio, el 36.70% un nivel bueno, el 33.30% un nivel muy bueno y el 26.70% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel bueno de calidad de servicio.

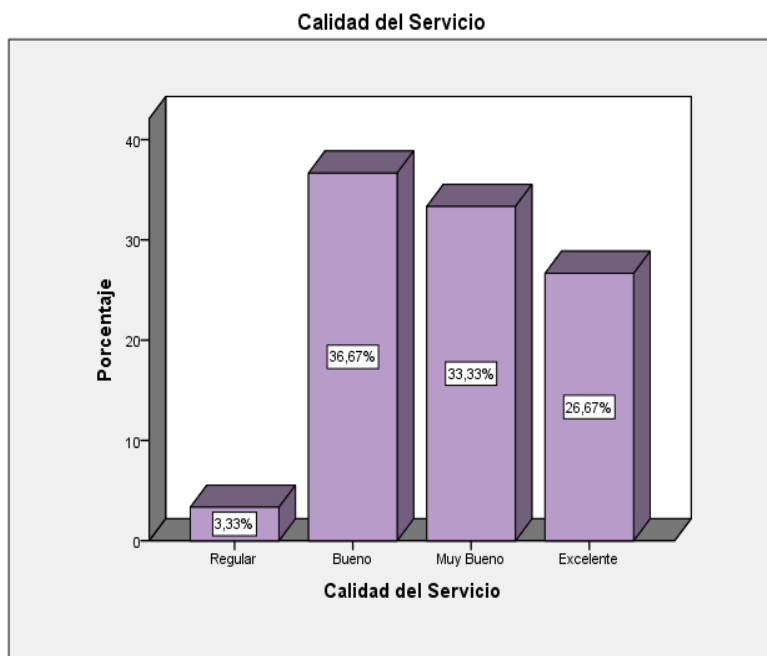


Figura 6. Gráfica de barras de calidad del servicio

Dimensión: Satisfacción del agricultor cafetalero

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de agricultores cafetaleros según la dimensión satisfacción del agricultor cafetalero

Satisfacción del agricultor cafetalero	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	12	10,0
Medianamente satisfecho	29	24,2
Satisfecho	41	34,2
Muy satisfecho	38	31,7
Total	120	100,0

Nota: Elaborado con la encuesta satisfacción del agricultor cafetalero

Según la tabla 15 de datos, el 10.00% de agricultores cafetaleros encuestados se tiene un nivel muy insatisfecho en la dimensión satisfacción del agricultor cafetalero, el 24.20% un nivel medianamente satisfecho, el 34.20% un nivel satisfecho y el 31.70% un nivel muy satisfecho, siendo el predominante el nivel satisfecho de satisfacción del agricultor cafetalero.

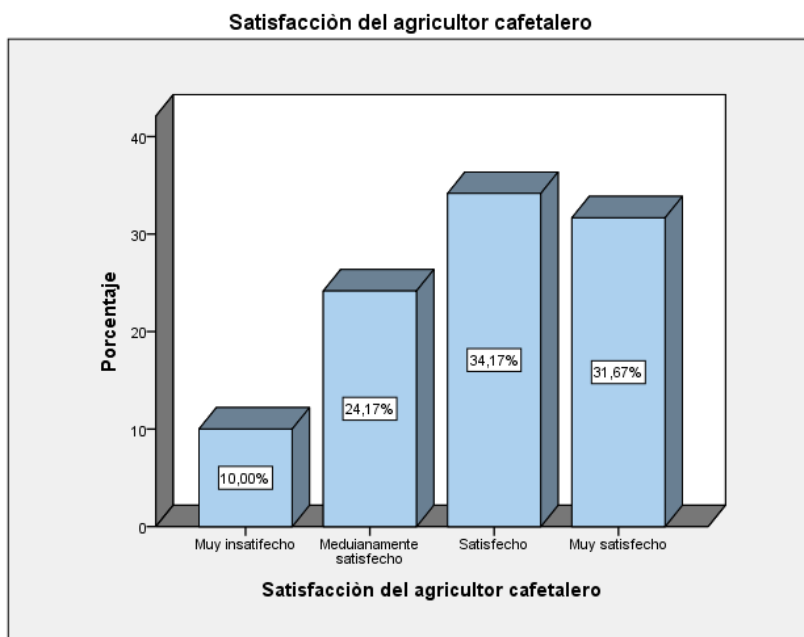


Figura 7. Gráfica de barras de satisfacción del agricultor cafetalero

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La calidad del servicio bancario no se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.

H1: La calidad del servicio bancario se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.

Prueba estadística: coeficiente de correlación Rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p < 0.05$, entonces rechazar Ho.

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general; existiendo una correlación lineal estadísticamente significativa alta ($r_s = 0.890$, $p < 0.05$) y directamente proporcional con signo positivo entre La calidad del servicio bancario y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016

Tabla 16

Prueba de correlación de Spearman entre calidad del servicio bancario y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones			Calidad del Servicio	Satisfacción del usuario cafetalero
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del agricultor cafetalero	Coeficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 1

Ho: La tangibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

H1: La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r= 0.848$) y directamente proporcional, entre la tangibilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el p valor < 0.05 se acepta la hipótesis específica 1.

Tabla 17

Prueba de correlación de Spearman entre tangibilidad y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones		Tangibilidad	Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,848**
		N	,000
Satisfacción del agricultor cafetalero		Coeficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	,848**
		N	,000
			120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 2

Ho: La fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

H1: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r= 0.831$) y directamente proporcional, entre la

fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 2.

Tabla 18

Prueba de correlación de Spearman entre fiabilidad y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones		Fiabilidad	Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Fiabilidad	1,000	,831**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	120	120
	N		
	Satisfacción del agricultor cafetalero	,831**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	120	120
	N		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 3

Ho: La capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

H1: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r= 0.754$) y directamente proporcional, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 3.

Tabla 19

Prueba de correlación de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del agricultor cafetalero	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 4

Ho: La seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

H1: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r = 0.684$) y directamente proporcional, entre la seguridad y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 4.

Tabla 20

Prueba de correlación de Spearman entre seguridad y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del agricultor cafetalero	Coeficiente de correlación	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 5

Ho: La empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

H1: La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, moderada ($r= 0.688$) y directamente proporcional, entre la empatía y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 5.

Tabla 21

Prueba de correlación de Spearman entre empatía y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones			Empatía	Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Satisfacción del agricultor cafetalero	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

IV. Discusión

Los hallazgos obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23 usado para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y de acuerdo al problema y los objetivos se encontraron:

El objetivo general planteado es determinar de qué manera la percepción de la calidad del servicio de Agrobanco se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016, para el logro del objetivo de la investigación se aplicó los instrumentos de las variables calidad del servicio de Agrobanco y la satisfacción del agricultor cafetalero, Estos instrumentos fueron elaborados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables de estudio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable calidad de servicio de Agrobanco en la merced-Junín, 2016, en la tabla 14 de datos, el 3.30% de agricultores cafetaleros encuestados registran un nivel regular en la dimensión calidad de servicio, el 36.70% un nivel bueno, el 33.30% un nivel muy bueno y el 26.70% un nivel excelente, siendo el predominante el nivel bueno de calidad de servicio.

El reporte de los resultados de la descripción estadística de la variable satisfacción del agricultor cafetalero en la merced-Junín, 2016, en la tabla 15 de datos, el 10.00% de agricultores cafetaleros encuestados registran un nivel muy insatisfecho en la dimensión satisfacción del agricultor cafetalero, el 24.20% un nivel medianamente satisfecho, el 34.20% un nivel satisfecho y el 31.70% un nivel muy satisfecho, siendo el predominante el nivel satisfecho de satisfacción del agricultor cafetalero.

Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 16 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre calidad del servicio de Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero ; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente

significativa y alta ($r= 0.890$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre La calidad del servicio de Agrobanco y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.; este resultado es similar al estudio realizado por. Salazar (2015, para el ciclo cafetero 2004/05, el análisis financiero de corto plazo indicó que los cuatro tipos de fincas presentaron ingresos netos positivos con una relación ingreso/costo mayor a

En el contraste de la hipótesis específica 1, en la tabla 17 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre la tangibilidad y satisfacción del agricultor cafetalero; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 1. Los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r= 0.848$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre La tangibilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016; se adhiere Parasuraman, et al, 1988, P. 23). Sostiene que la tangibilidad es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.

En el contraste de la hipótesis específica 2, en la tabla 18 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero empleando la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 2. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y moderada ($r= 0.831$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016. Se adhiere Duque y Chaparro, 2012. p.

En el contraste de la hipótesis específica 3, en la tabla 19 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre La capacidad de respuesta y la satisfacción del agricultor cafetalero; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 3. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente

significativa y alta ($r= 0.754$, $p< 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016; Similarmente se adhiere Parasuraman et al., (1988), p. 23". (p. 167).

En el contraste de la hipótesis específica 4, en la tabla 20 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre seguridad y la satisfacción del agricultor cafetalero; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 4. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y moderada ($r= 0.684$), directamente proporcional y con signo positivo entre la seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016 Parasuraman et al., (1985) esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad,

En el contraste de la hipótesis específica 5, en la tabla 21 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre empatía y la satisfacción del agricultor cafetalero; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V23 para el contraste de la hipótesis específica 5. Los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r= 0.688$, $p<0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre la empatía y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.

La investigación es de suma importancia porque: proporciona información empírica y teórica acerca de aspectos poco estudiados de la realidad de la percepción de los agricultores, permite valorar a partir de la realidad concreta la relación que existe entre la percepción de la calidad de servicio de Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín 2016.

V. Conclusiones

Primera:

Al hacer el contraste de la hipótesis general usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo general, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la calidad del servicio de Agrobanco y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016. ($r_s = 0.890$, $p < 0.05$).

Segunda:

Al hacer el contraste de la hipótesis específica 1 usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 1, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la tangibilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016, ($r_s = 0.848$, $p < 0.05$).

Tercera:

En el contraste de la hipótesis específica 2 usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 2, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre La fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016, ($r_s = 0.831$, $p < 0.05$).

Cuarta

Al hacer el contraste de la hipótesis específica 3 usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 3, los resultados del rho Spearman, dan cuenta que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016, ($r_s = 0.754$, $p < 0.05$).

Quinta:

Al hacer el contraste de la hipótesis específica 4 usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 4, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la seguridad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016, ($r_s = 0.684$, $p < 0.05$).

Sexta:

Al hacer el contraste de la hipótesis específica 5 usando la técnica estadística predictiva del SPSS V23, se ha logrado cumplir con el objetivo específico 5, los resultados del rho Spearman, evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y positiva, entre la empatía y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016, ($r_s = 0.688$, $p < 0.05$).

VI. Recomendaciones

Primera:

Difundir y/o hacer conocer los resultados de la presente investigación a los administradores y funcionarios de las oficinas de Agrobanco de La Merced, para que fortalezcan a los agricultores cafetaleros de la región.

Segunda:

A los administradores y funcionarios de las oficinas de Agrobanco de La Merced, se les sugiere programar capacitaciones para seguir mejorando el manejo técnico de tierras y de plantaciones de café con el apoyo del banco.

Tercera:

Hacer de conocimiento de la alta dirección de Agrobanco (directorio y gerencia general) los resultados de la presente investigación para que sirva de insumo en la formulación de políticas y disposiciones de alcance general a todas las oficinas regionales a nivel nacional, a fin de mejorar la calidad del servicio brindado, en beneficio de los clientes del banco.

VII. Referencias

- Arkin, G y Colton, R. (1998) *Metodología de la investigación científica*. (2ª ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Arias, F. (2006), Arkin y Colton *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Bisquerra, M (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Bernal, S. (2006) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Cabrera, G. (2013) *Estudio de evaluación de opciones de esquemas de financiamiento para apoyar la adaptación y mitigación al cambio climático para pequeños productores de café de la región del triffinio de Guatemala, Honduras y El Salvador*
- Cantú, H. (2001) *Sistemas de gestión de calidad*. (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Carrasco, H. (2011) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Cronin, M y Taylor, H. (1994) *Calidad del servicio y satisfacción del consumidor*
México: Mc Graw Hill
- Del banco, T., y Daley, W. (1996) *Satisfacción del usuario* (2ª. ed.). Buenos Aires: Ateneo
- Deming, W. (1989) *Calidad productividad y competitividad*. Colombia: Editorial el manual moderno.
- Gonzales (2015) *Calidad del servicio* (8ª ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Díaz. L. (2009) *Metodología de la investigación científica* (2ª ed.). México: Limusa.
- García, R.M. (2013) *Satisfacción de los Usuarios* (6ª ed.). Madrid: Morata
- Gonzales, L. (2015) *Calidad del servicio y satisfacción del cliente*
- Grande, I. (2007) *Metodología de la investigación científica* Santiago de Chile: Santillana
- González, C (2015) *La calidad del servicio*. Colombia: Editorial el manual moderno.
- Finagro, J. (2014) *Sistema Nacional de Crédito Agropecuario. Busca dar los lineamientos que deberán guiar la reforma del sistema de financiamiento agropecuario*
- Gonzales, R. (2015) *Metodología de la investigación científica* Santiago: Santillana

- Gil, I y Molla, A (1996) *Calidad de servicio en supermercados México*: Interamericana Editores
- Hernández, M. (2015) *satisfacción del usuario México*: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010), *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huiza, R. (2014) *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención del Agrobanco en La Merced - Junín*, (Tesis maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco.
- Hernández, G. (2015) *Satisfacción del Usuario* Buenos Aires: Dunken.
- Loayza, M., Ortiz, H., Olivo, J., Chang, P y Bueno (2013) *Planeamiento Estratégico para el Sub Sector Cafetalero del Perú: Periodo 2006 al 2011*.
- Martínez, R. (2005) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Martínez, H. (2006) *Calidad del servicio México*: Mc Graw Hill.
- Méndez, H. (1995) *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). México: Limusa
- Menéndez, P, (2002) *Metodología de la Investigación*. Barcelona: Herder.
- Remy, M. (2013) *Cafetaleros empresarios. Dinamismo asociativo para el desarrollo en el Perú*.
- Rosales, T. (1988) *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). Madrid: Morata.
- Parasuraman, R. et al. (1990) *Calidad del servicio México*: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, G. (2016) *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de la enseñanza universitaria en estudiantes del programa de Maestría, convenio UNE Enrique Guzmán y Valle - Gobierno Regional del Callao*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional del Callao.
- Rodríguez, G. (2005) *Metodología de la investigación científica* (2ª ed.). México: Limusa
- Polo, H. (2013) *Análisis de factibilidad técnica ambiental y financiera para la producción y comercialización de café sostenible por el grupo asociativo Robles del Macizo Corregimiento de Bruselas Municipio de Pitalito*, Huil.
- Quispe, L. (2011) *Metodología de la investigación científica*

- Salazar, R. (2015) *Análisis de rentabilidad financiera del programa C.A.F.E Practices de Starbucks en diferentes tipologías de productores cafeteros de altura en Costa Rica* 11. Cota Rica
- Steenkamp, G. (1990) *Calidad del servicio* (2ª ed.). México: Limusa
- Thompson, H y Col, A. (1995), *Satisfacción del usuario de los servicios de salud* Madrid: Thomson
- Valderrama, M. (2013) *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill
- Salkind, R. (1998) *Metodología de la investigación científica* México: Interamericana Editores
- Villegas, R. et al (2011), *Metodología de la investigación científica (4ª ed.)* México: Limusa:

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

Título: “Percepción de la calidad del servicio bancario y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del servicio bancario con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?</p> <p>Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre la tangibilidad con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?</p>	<p>Determinar de qué manera la percepción de la calidad del servicio bancario se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar de qué manera la tangibilidad se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar de qué manera la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p>	<p>La calidad del servicio bancario se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p> <p>Hipótesis específica 1 La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín,</p> <p>Hipótesis específica 2 La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín,</p> <p>Hipótesis específica 3 La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín,</p>	Variable(X): Calidad de servicio del Agrobanco				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Tangibilidad	Modernidad Atracción Suficiencia Servicio	1 - 4	De acuerdo (5) Casi de acuerdo (4) Alguna vez de acuerdo (3) No sabe (2) En desacuerdo (1)	Excelente <83 - 110> Muy bueno <53 - 82> Bueno <23 - 52> Regular <0 - 22>
			Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9		
			Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14		
			Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 - 18		
			Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22		
			Variable(Y): satisfacción del agricultor cafetalero				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1- 8					

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación entre la seguridad con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación entre la empatía con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016?</p>	<p>Objetivo específico 4 Determinar de qué manera la seguridad se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar de qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016</p>	<p>Hipótesis específica 4 La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín,</p> <p>Hipótesis específica 5 La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín,</p>	<p>Trata al usuario</p> <p>Recomendación</p> <p>Expectativa</p> <p>Satisfacción global</p>	<p>Evaluación Respeto Buen trato Información rápida Limpieza</p> <p>Eficiencia Eficacia</p> <p>Amabilidad Respeto Atención rápida</p> <p>Satisfacción Buen impacto</p>	<p>9-16</p> <p>17-21</p> <p>22-28</p> <p>29-34</p>	<p>Mucho mejor (7)</p> <p>Casi mejor (6)</p> <p>Mejor (5)</p> <p>A veces mejor (4)</p> <p>Igual (3)</p> <p>Peor (2)</p> <p>Mucho peor (1)</p>	<p>Muy Satisfecho <127- 170></p> <p>Satisfecho <81 - 126></p> <p>Medianamente satisfecho <35 - 80></p> <p>Muy Insatisfecho <0 - 34></p>
<p>POBLACIÓN</p>	<p>MUESTRA</p>	<p>TÉCNICA</p>	<p>Estadísticos: Descriptivos</p> <p>Contraste de hipótesis: Rho de Spearman</p>				
<p>Son los 461 agricultores cafetaleros</p>	<p>La muestra está integrada por 143 agricultores cafetaleros</p>	<p>La encuesta</p>					
		<p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario calidad de servicio bancario.</p> <p>Cuestionario satisfacción del agricultor cafetalero</p>					

Anexo 2

Cuestionario percepción de la calidad de servicio bancario

Buenos días estamos haciendo un estudio con los agricultores cafetaleros para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda el Agrobanco. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente

Para esto le voy a leer una serie de afirmaciones. Por favor dígame su grado de acuerdo o desacuerdo, calificando de 1 a 5, donde: (1) es fuertemente en desacuerdo (2) débilmente en desacuerdo; (3) medianamente en desacuerdo; (4) mayormente en desacuerdo y (5) es fuertemente de acuerdo. Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones

	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.), tienen una apariencia agradable					
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general - paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) es impecable					
3	La presentación personal de los empleados es excelente					
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas, son visualmente atractivas y comprendidas.					
	FIABILIDAD					
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega al banco hasta que atienden a un agricultor cafetalero, es corto.					
6	Siempre se cumpla con la fecha y hora que le asignan a un agricultor cafetalero para citas programados					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al agricultor cafetalero es apropiada.					
8	Cuando un agricultor cafetalero tiene algún problema, los empleados se muestren muy interesados en resolverlo					
9	El personal del Agrobanco y otros empleados transmitan al agricultor cafetalero alto grado de confianza.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
10	El tiempo de espera en Agrobanco para pedir una cita u otros servicios programados, es corto					
11	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del agricultor cafetalero					
12	Los funcionarios siempre agilizan su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
13	Los funcionarios cooperan entre sí para responder a las necesidades del agricultor cafetalero					

14	La respuesta a las quejas o reclamos del agricultor cafetalero, es oportuna					
SEGURIDAD						
15	La solución dada por el personal del Agrobanco y los funcionarios, a la necesidad del agricultor cafetalero, es apropiada					
16	La sala de atención donde ubiquen al agricultor cafetalero siempre es la apropiada					
17	El personal del Agrobanco tiene la capacidad (conocimientos y habilidades) necesaria para solucionar los problemas del agricultor cafetalero					
18	El personal del Agrobanco responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del agricultor cafetalero					
EMPATÍA						
19	El trato dado al agricultor cafetalero por parte del personal del Agrobanco es excelente					
20	El trato dado al agricultor cafetalero por parte de los vigilantes del Agrobanco es excelente					
21	La atención a las necesidades individuales de los agricultores cafetaleros , es excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades y sentimientos del agricultor cafetalero es excelente					

Anexo 3

Questionario: satisfacción del agricultor cafetalero

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

N=Nunca	F=Frecuentemente	AV=Alguna vez	RV= rara vez	S=Siempre
1	2	3	4	5

N°	Acceso a la atención	INDICES				
		N	F	AV	RV	S
		1	2	3	4	5
1	Es fácil contactar por teléfono al Agrobanco					
2	Le fue fácil conseguir la cita con el gerente.					
3	Las citas con los funcionarios con puntualidad					
4	Los créditos son oportunamente entregados.					
5	La unidad /créditos realiza la labor esperada					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los agricultores					
7	El personal da la imagen de estar totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar					
8	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?					
	Trato al Usuario					
9	La amabilidad y respeto con que fue tratado (a) por los funcionarios					
10	La amabilidad y respeto con que lo ha tratado el personal de recepción.					
11	Claridad con el que el personal le informa sobre su gestión					
12	Comodidad y limpieza de la sala de espera, baños y pasillos					
13	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable					
14	Cuando acudo al Sección créditos sé que encontraré las mejores soluciones					
15	Como agricultor, conozco las posibilidades que me ofrece la sección de créditos					
16	¿Durante la consulta se respetó su privacidad?					
	Recomendación					

17	Si un familiar lo necesitara ¿le recomendaría a los asesores del Agrobanco?					
18	He tenido la oportunidad de comprobar que el personal del Agrobanco cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	He podido comprobar que el personal del Agrobanco dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	He podido comprobar que el personal del Agrobanco dispone de medios adecuados de comunicación con otros Servicios del Agrobanco para facilitar su labor					
21	El servicio se adapta perfectamente a mis necesidades como agricultor cafetalero					
	Expectativas					
22	La atención que ha recibido en el Agrobanco ha sido muy buena.					
23	Cuando acudo al Agrobanco, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas					
24	El servicio de créditos informa de forma clara y comprensible a los agricultores					
25	El crédito da respuesta rápida a las necesidades y problemas del agricultor cafetalero.					
26	¿En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro crédito?					
28	La Información suficiente, clara y accesible sobre las condiciones de la atención					
	Satisfacción global					
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
30	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
31	He observado mejoras en la atención al crédito bancario en las distintas ocasiones solicitadas					
32	Muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo o la ha tratado el personal del Agrobanco					
33	La opinión de otros agricultores cafetaleros sobre los créditos que brinda el Agrobanco es buena					
34	El Agrobanco da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los agricultores cafetaleros.					

Base datos: Satisfacción del Cafetalero														Anexo 5																									
Nº	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it15	it16	It17	It18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32	it33	it34					
1	4	2	4	3	1	3	3	1	2	2	2	4	3	5	5	2	4	3	1	3	3	1	2	3	1	3	3	1	5	1	1	4	5	3		93			
2	4	4	5	5	2	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	146			
3	4	5	5	4	2	5	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	2	4	4	2	5	4	2	4	5	5	4	5	5	140				
4	4	5	4	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	143				
5	4	4	3	5	1	4	5	1	2	5	3	4	5	4	4	4	3	5	1	2	5	1	2	5	1	4	5	1	5	3	5	3	1	5	117				
6	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	1	3	141				
7	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	3	5	5	5	5	150				
8	4	3	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	5	5	4	3	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	5	5	3	118			
9	4	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	149			
10	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	157			
11	4	5	4	5	1	4	5	1	3	5	4	4	5	4	5	4	5	1	4	5	1	3	5	1	4	5	1	4	5	1	3	5	3	1	3	121			
12	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	5	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	3	4	4	3	119			
13	4	5	5	5	1	2	5	1	2	2	4	3	4	5	2	5	5	5	1	2	5	1	2	5	1	2	5	1	2	5	1	4	3	3	4	3	110		
14	4	4	5	3	1	4	3	1	3	5	4	4	3	5	4	4	5	3	1	4	3	1	3	3	1	4	3	1	4	3	1	5	3	5	4	1	107		
15	4	4	5	5	2	5	5	2	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	2	5	5	2	3	5	2	5	5	2	4	3	5	4	2	4	1	134			
16	4	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	3	5	5	1	3	5	141	
17	4	4	4	4	2	4	4	2	2	1	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	5	3	4	3	4	115	
18	4	2	4	5	2	4	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	3	2	4	5	2	4	5	2	5	5	2	4	5	2	5	3	3	3	3	1	3	122	
19	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	1	150		
20	4	5	4	3	2	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	5	4	3	4	1	5	114	
21	4	4	5	5	2	4	5	2	3	1	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	2	3	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	137		
22	5	5	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	5	5	5	5	145		
23	4	2	5	5	3	4	5	3	3	5	2	3	5	5	2	2	5	5	3	4	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	4	3	133		
24	5	4	1	5	2	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	3	4	136	
25	4	2	5	5	3	4	5	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	4	5	3	2	5	3	2	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	125		
26	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	117
27	4	2	5	5	2	4	5	2	2	5	3	3	4	3	4	2	5	5	2	4	5	2	2	5	2	2	5	2	4	5	2	3	4	4	1	4	3	117	
28	4	5	3	5	2	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	5	3	5	2	5	5	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	3	4	4	3	5	2	129	
29	4	4	4	4	2	4	4	2	2	1	5	3	5	4	3	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	5	3	4	4	3	116	
30	4	5	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	3	2	5	4	3	2	2	5	117
31	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	4	134		
32	3	5	5	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	5	4	3	4	129		
33	4	3	5	4	1	4	4	1	2	5	5	3	5	4	4	3	5	4	1	4	4	4	1	2	4	1	4	4	1	4	3	5	2	3	5	2	3	112	
34	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	3	148	
35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	3	3	131		
36	4	5	3	3	2	4	3	2	4	4	5	3	4	4	3	5	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4	113		
37	4	5	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	5	3	4	3	4	119		
38	4	5	4	4	1	4	4	1	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	5	3	4	3	4	119
39	5	5	4	3	2	5	3	2	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	5	3	2	4	3	2	5	3	2	4	5	5	5	5	3	4	129	
40	4	5	4	3	1	4	3	1	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	2	4	5	3	4	3	4	129	
41	4	5	5	3	1	4	3	1	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4	5	3	4	3	4	115	
42	4	5	4	3	2	4	3	2	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	4	119	
43	4	5	5	3	2	4	3	2	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	4	121	
44	4	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	5	3	2	4	3	2	3	3	2	4	5	3	4	3	4	118	
45	4	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	5	3	2	5	3	2	3	3	2	4	5	3	4	3	4	118	
46	4	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	5	3	2	5	3	2	3	3	2	4	5	2	4	3	4	119	
47	4	5	4	3	2	3	3	2	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	2	3	3	2	5	3	2	5	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	4	120	
48	4	5	4	3	2	3	3	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	4	120
49	4	5	4	3	2	4	3	2	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	5	3	2	4	3	2	4	5	3	3	4	124		
50	4	5	4	3	2	4	3	2	5	4	5	3	4	5	3	5	4	3	2	4	3	2	4	3	2	5	3	2	4	3	2	4	5	4	5	4	3	4	122
51	4	5	4	3	2	4	3	2	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	2	4																			

Anexo 5

Artículo científico

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGROBANCO Y SATISFACCIÓN DEL AGRICULTOR CAFETALERO EN LA MERCED – JUNÍN, 2016.

Autora: Br.Mónica Cristina Cecilia Velarde Grados: E-mail: monica_cristina_velarde@hotmail.es. Tesista Maestra en Gestión Pública, 2015-II de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Filial Lima Norte – Los Olivos- Lima – Perú.

RESUMEN: El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016. El método empleado es el hipotético deductivo, el tipo de investigación básica y con un diseño no experimental correlacional de corte trasversal; la población objeto de estudio fueron 360.agricultores cafetaleros La Merced – Junín, 2016, la muestra del estudio fue de 120; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 22 preguntas para la variable percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y 34.preguntas en la variable satisfacción del agricultor cafetalero medidas en la escala de Likert, los datos son procesados mediante el software estadístico SPSS 23, lográndose medir la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach, y la correlación se obtuvo mediante rho de Spearman, encontrándose una relación lineal estadísticamente significativa muy alta ($r_s = 0,890$, $p < 0.05$) y directamente proporcional entre la percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016. Palabras clave: Agrobanco; calidad, cafetalero. **ABSTRACT:** The present work of investigation had as general aim determine the relation that coffee grower exists between the perception of the quality of the service of the Agrobanco and satisfaction of the farmer in The Mercy - Junín, 2016. The used method is the hypothetical deductive one, the type of basic investigation and with a design not experimental correlational of court transversal; the population object of study coffee growers was 461 farmers in The Mercy - Junín, 2016. The used method is the hypothetical deductive one, the type of basic investigation and with a design not experimental correlational of court transversal; the population object of study coffee growers

was 461 farmers in The Mercy - Junín, 2016, the sample of the study was of 120; for the compilation of information the technology of the survey was in use. Since I orchestrate the questionnaire composed of 22 questions for the variable perception of the quality of the service of the Agrobanco and 34 questions in the variable satisfaction of the farmer coffee grower measured in Likert's scale, the information is processed by means of the statistical software SPSS 23, being achieved to measure the reliability of the instrument by means of Cronbach's alfa. And the correlation was obtained by means of rho of Spearman, being a linear statistically significant very high relation ($r_s = 0,890$, $p < 0.05$) and directly proportional between the perception of the quality of the service of the Agrobanco and satisfaction of the farmer coffee grower in The Mercy - Junín, 2016. Key words: quality of the service; Agrobanco; farmer; coffee grower.

INTRODUCCIÓN. La presente investigación, titulada "Percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.", tiene como fundamento afirmar que el crédito financiero otorgado por Agrobanco, beneficia al agricultor cafetalero en la Merced. La Selva Central tiene entre sus principales productos el café, que es el principal sustento económico de las familias que están ubicadas en las provincias de Satipo y Chanchamayo mostrando una agricultura convencional que, poco a poco, se está tecnificando y mejorando la producción, ya que con el apoyo de las microfinancieras ayudan a financiar los cultivos, buscando mejorar la calidad de vida de la población; así como, el mejoramiento del cultivo, ganancias e ingresos. También puede haber satisfacción únicamente por los resultados logrados, por más pequeños que sean, siempre que estén dentro del camino correcto si no hay un trabajo profesional del equipo de la entidad, como en este caso, con la actual administración, la misma que desde hace poco más de un año ha venido lidiando, además, con frentes internos, los mismos que se han venido superando. La presente investigación se desarrolla en siete capítulos. El primer capítulo contienen la introducción, los antecedentes nacionales e internacionales, se desarrolla las dos variables de estudio Percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero y sus respectivas dimensiones que contribuirá para la creación de los instrumentos de acuerdo a las demisiones e indicadores de las variables, en.

la escala de Likert con preguntas cerradas; se trata también la justificación, que de acuerdo a Méndez (1995) la investigación social puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico; se analizan también el problema, los objetivos tanto el general como los específicos, los cuales se deben probar si se cumplen al hacer el contraste de las hipótesis estadísticas aplicadas en el estudio; en el segundo capítulo, se desarrolla las variables y la operacionalización de las variables Percepción de la calidad del servicio del Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero. El método empleado es el hipotético deductivo, el tipo de estudio básica y su diseño no experimental, correlacional de corte transversal, la población son los agricultores de la merced. Chanchamayo; el muestreo fue el probabilístico simple, se utilizó como técnica las encuestas, y el cuestionario como instrumento, el cual de acuerdo al Alfa de Cronbach tiene un alta confiabilidad; y para su validez de los instrumentos fueron sometidos a los criterios del juicio de expertos, quienes señalaron que los instrumentos tienen la suficiencia y aplicables a plenitud; para el análisis de los datos se utilizó las técnicas estadísticas con variables aleatorias con el software SPSS V23, tanto para las variables descriptivas, así como para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio y sus dimensiones. En el capítulo tres se presentan los resultados obtenidos de los estadísticos descriptivos de las variables y el contraste de las hipótesis estadísticas; en el capítulo cuatro se hace la discusión entre los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes y las citas de los autores que se han empleado con fuentes para las variables y sus dimensiones; en el capítulo cinco las conclusiones obtenidas al aplicar el coeficiente Rho de Spearman, que evidencian que existe una relación estadísticamente significativa y alta entre las variables de estudio y sus dimensiones; en el capítulo seis se presentan las recomendaciones, finalizando con el capítulo siete con las referencias bibliográficas.

Antecedentes: Polo (2013) en su trabajo de investigación titulado: *Análisis de Factibilidad Técnica Ambiental y Financiera para la Producción y Comercialización de café sostenible por el Grupo Asociativo Robles del Macizo Corregimiento de Bruselas Municipio de Pitalito, Huil* . Siendo su objetivo principal encontrar la asociación que existe entre factibilidad técnica ambiental y financiera para la producción y comercialización de café sostenible. El método empleado fue el hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y se indica un diseño no experimental de corte transversal, La muestra estuvo integrada por 60 administrativos del Grupo Asociativo Robles del Macizo Corregimiento de Bruselas

Municipio de Pitalito; llegándose aplicar como técnica la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios en la escala de likert. De acuerdo a los datos de la encuesta, el 18(8,60%) de empleados encuestados registran un nivel deficiente en la producción y comercialización de café, el 15(8.4%) un nivel regular, el 29(25.50%) un nivel buena y 36(18.70%) un nivel excelente, siendo el predominante el nivel excelente de comercialización sostenible. Los resultados orientan que existe una correlación significativa alta ($r= 0.836$, $p< 0.05$); Finagro (2014) en su estudio de investigación titulada: *Sistema Nacional de Crédito Agropecuario*. Busca dar los lineamientos que deberán guiar la reforma del sistema de financiamiento agropecuario, cuyos objetivos son: i) contar con un Sistema Financiero Agropecuario que represente la realidad del sector, con una participación activa, tanto de actores públicos como privados; ii) contar una oferta dinámica de recursos e instrumentos financieros para los pequeños productores y iii) desarrollar una política integral de gestión de riesgo. Para alcanzar dichos objetivos, las propuestas de política se enmarcaron en tres grandes ejes estratégicos. El primero de ellos es el reajuste institucional, que busca el fortalecimiento y especialización de las instancias y entidades formuladoras y ejecutoras de la política de financiamiento del sector agropecuario, que permitirá ofrecer productos financieros de manera eficiente a la población rural que contribuyan al desarrollo del sector. **Calidad de servicio.** Gonzales (2015) definió: La calidad del servicio se define de manera general como una evaluación de la calidad desde la percepción de los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben. Toda calidad es percibida por Para Cantú (2001) definió: La satisfacción del usuario es la percepción que los clientes externos tienen acerca de los productos y servicios que proporciona las instituciones financieras, se buscan evidencias sobre los parámetros claves que utiliza la empresa para medir su desempeño e impulsarse hacia un estado de excelencia. (p. 33) **RESULTADOS.** Prueba de la Hipótesis General: Tabla 1. En referencia, **H1:** La calidad del servicio de Agrobanco se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.

Tabla 1

Prueba de correlación de Spearman entre calidad del servicio bancario y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones			Satisfacción del usuario cafetalero
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,890**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa alta ($r_s = 0.890$, $p < 0.05$) y directamente proporcional con signo positivo entre La calidad del servicio bancario y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016

Hipótesis específica 1. H1: La tangibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín.

Tabla 2

Prueba de correlación de Spearman entre tangibilidad y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones			Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,848**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r = 0.831$) y directamente proporcional, entre la fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 2. H1: La fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín.

Tabla 3

Prueba de correlación de Spearman entre fiabilidad y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones		Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Fiabilidad Spearman	Coefficiente de correlación	,831**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r= 0.831$) y directamente proporcional, entre la fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3. H1: La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Tabla 4

Prueba de correlación de Spearman entre capacidad de respuesta y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones		Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Capacidad de respuesta Spearman	Coefficiente de correlación	,754**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia una relación estadísticamente significativa, alta ($r= 0.754$) y directamente proporcional, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4. H1: La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman entre seguridad y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones		Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Seguridad Spearman	Coefficiente de correlación	,684**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Se evidencia una relación estadísticamente significativa, moderada ($r= 0.684$) y directamente proporcional, entre la seguridad y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 4.

Hipótesis específica 5. H1. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín

Tabla 6

Prueba de correlación de Spearman entre empatía y satisfacción del agricultor cafetalero

Correlaciones		Satisfacción del agricultor cafetalero
Rho de Spearman	Empatía Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,688** ,000 120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Se evidencia una relación estadísticamente significativa, moderada ($r= 0.688$) y directamente proporcional, entre la empatía y la satisfacción del agricultor cafetalero; asimismo, debido a que el $p_valor < 0.05$ se acepta la hipótesis específica 5.

DISCUSIÓN. Para el contraste de la hipótesis general, en la tabla 16 se evidencia el coeficiente de correlación de Spearman: entre calidad del servicio de Agrobanco y satisfacción del agricultor cafetalero ; *empleando* la técnica estadística predictiva SPSS V21 para el contraste de la hipótesis general; los resultados del rho Spearman, orientan a que existe una correlación lineal estadísticamente significativa y alta ($r= 0.890$, $p < 0.05$), directamente proporcional y con signo positivo entre La calidad del servicio bancario y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016.; este resultado es similar al estudio realizado por. Salazar (2015, para el ciclo cafetero 2004/05, el análisis financiero de corto plazo indicó que los cuatro tipos de fincas presentaron ingresos netos positivos con una relación ingreso/costo mayor a

Conclusiones: Primera: Se encontró que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la calidad del servicio de Agrobanco y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín, 2016. ($r_s = 0.890$, $p < 0.05$); **Segunda:** Se encontró que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la tangibilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín ($r_s = 0.848$, $p < 0.05$). **Tercera:** En el contraste de la hipótesis específica 2, usando la técnica estadística predictiva se encontró que existe una correlación lineal estadísticamente significativa alta y

positiva, entre La fiabilidad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín ($r_s = 0.831$, $p < 0.05$). **Cuarta** .se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa alta y positiva, entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del agricultor cafetalero ($r_s = 0.754$, $p < 0.05$). **Quinta**: Se evidencian que existe una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y positiva, entre la seguridad y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín ($r_s = 0.684$, $p < 0.05$). **Sexta**: se encontró que existe una correlación lineal estadísticamente significativa moderada y positiva, entre la empatía y la satisfacción del agricultor cafetalero en La Merced – Junín ($r_s = 0.688$, $p < 0.05$).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cantú, H. (2001) sistemas de gestión de calidad. (2^a. ed.). Buenos Aires: Ateneo

Finagro, J. (2014) Sistema Nacional de Crédito Agropecuario. Busca dar los lineamientos que deberán guiar la reforma del sistema de financiamiento agropecuario

González, C (2015)

La calidad del servicio. Colombia: Editorial el manual moderno.

Polo, H. (2013) Análisis De Factibilidad Técnica Ambiental y Financiera Para La Producción Y Comercialización De Café Sostenible Por El Grupo Asociativo Robles Del Macizo Corregimiento De Bruselas Municipio De Pitalito, Huil.

RECONOCIMIENTOS: Al Dr. César Acuña Peralta, Rector fundador de la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos continuar mis estudios. A mi asesor Mg. Santiago Gallarday Morales, por sus acertadas orientaciones a fin de que logre un estudio confiable científicamente. Finalmente, a mis familiares y amigos por sus consejos y orientaciones constantes, para lograr la ejecución de la investigación realizada.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (X): CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Suficiencia 4		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD										
1	Modernidad	✓		✓		✓		✓		
2	Atracción	✓		✓		✓				
3	Suficiencia	✓		✓		✓				
4	Servicio	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD										
5	Servicio	✓		✓		✓		✓		
6	Cumplimiento	✓		✓		✓				
7	Interés	✓		✓		✓				
8	Calidad	✓		✓		✓				
9	Capacidad	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA										
10	Satisfacción	✓		✓		✓		✓		
11	Atención	✓		✓		✓				
12	Adecuada	✓		✓		✓				
13	Capacitación	✓		✓		✓				
14	Ayuda	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD										
15	Confianza	✓		✓		✓		✓		
16	Conocimientos	✓		✓		✓				
17	Igualdad	✓		✓		✓				
18	Capacidad	✓		✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA										
19	Interés	✓		✓		✓		✓		
20	Facilidad	✓		✓		✓				
21	Entendimiento	✓		✓		✓		✓		

NOTAS:

¹Pertinencia : corresponde al concepto teórico formulado. ² Relevancia : Es apropiado para representar el componente o dimensión. ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna. ⁴ Suficiencia : Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable (✓)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Nombre del experto validador : **Mg. Segundo Heráclito Chacón Sánchez** DNI: 33410038

Especialidad del validador : **INGENIERO METEOROLÓGICO**

Firma del experto informante

Dr. Ing. Heráclito Chacón Sánchez

DOCENTE INVESTIGADOR

Esc. Posgrado: UNI - UNAMSM - UPCH - UCY.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE (Y): SATISFACCIÓN DEL AGRICULTOR

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Suficiencia ⁴		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: ACCESO										
1	Comunicación	✓		✓		✓		✓		
2	Atención	✓		✓		✓				
3	Puntualidad	✓		✓		✓				
DIMENSIÓN 2: TRATO AL USUARIO										
4	Evaluación	✓		✓		✓		✓		
5	Respeto	✓		✓		✓				
6	Buen Trato	✓		✓		✓				
7	Información rápida	✓		✓		✓				
8	Limpieza	✓		✓		✓				
DIMENSIÓN 3: CRECEOMENDACIÓN										
9	Eficiencia	✓								
10	Eficacia	✓								
DIMENSIÓN 4: EXPECTATIVA										
11	Amabilidad	✓		✓		✓				
12	Respeto	✓		✓		✓				
13	Atención rápida	✓		✓		✓				
DIMENSIÓN 5: SATISFACCIÓN GLOBAL										
14	Satisfacción	✓		✓		✓		✓		
15	Buen impacto	✓		✓		✓		✓		

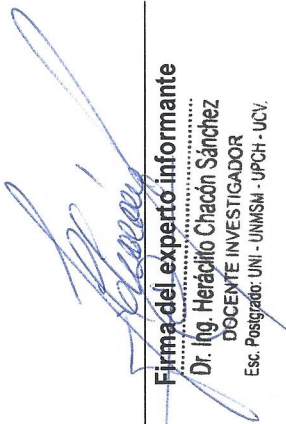
NOTAS:

- ¹Pertinencia : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia : El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión.
- ³Claridad : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
- ⁴Suficiencia : Los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Opinión de aplicabilidad : **Aplicable (✓)** Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Nombre del experto validador : **Mg. Segundo Heráclito Chacón Sánchez** DNI: 33410038

Especialidad del validador : JURGENIZKO ALVARO

Firma del experto informante

Dr. Ing. Heráclito Chacón Sánchez
 DOCENTE INVESTIGADOR
 Esc. Posgrado UNI - UNMSM - UPCH - UCY.