



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de atención y satisfacción del cliente en una entidad financiera,  
Piura 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Salazar Galindo, Jose Milenko (orcid.org/0000-0003-1546-6738)

**ASESOR:**

Mg. Castro Castro, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-3409-7990)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

“A mis padres José y Doris. Ustedes han sido el motor que impulsa mis sueños y esperanza, a mi esposa quién siempre estuvo a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Gracias por ser quienes son y creer en mí”.

### **Agradecimiento:**

“Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos”.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de la investigación	11
3.2. Variables, Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Población .....	12
<b>Tabla 2</b> Análisis de la percepción de los clientes sobre la calidad de atención en la entidad financiera, Piura 2022.....	17
<b>Tabla 3</b> Análisis de la percepción de los clientes sobre la confiabilidad en una entidad financiera, Piura 2022.....	18
<b>Tabla 4</b> Análisis de la percepción de los clientes sobre la capacidad de respuesta en la entidad financiera, Piura 2022.....	19
<b>Tabla 5</b> Análisis de la percepción de los clientes sobre la empatía en la entidad financiera, Piura 2022. ....	20
<b>Tabla 6</b> Análisis de la percepción de los clientes sobre los bienes tangibles en la entidad financiera, Piura 2022.....	21
<b>Tabla 7</b> Análisis de la percepción de los clientes sobre la seguridad en la entidad financiera, Piura 2022. ....	22
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente.....	23
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente.....	24
<b>Tabla 10</b> Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente .....	25
<b>Tabla 11</b> Correlación entre la empatía y la satisfacción del cliente.....	26
<b>Tabla 12</b> Correlación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente.....	27
<b>Tabla 13</b> Correlación entre la seguridad y la satisfacción del cliente.....	28

## Resumen

El objetivo general es determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el banco. La metodología fue de tipo cuantitativa, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal. La población fue 1352 y la muestra 171 clientes, se aplicó la encuesta y un cuestionario. Los resultados arrojaron que un 42.9% de clientes percibió que casi nunca hay confiabilidad en la entidad financiera, 45.4% manifestó que casi nunca existe una adecuada capacidad de respuesta. Por consiguiente, un 42.9% de clientes indico que casi nunca existen bienes tangibles, un 45.4% manifestó que casi nunca existe una adecuada seguridad en la entidad financiera. La confiabilidad tiene una correlación moderada y positiva con la satisfacción del cliente en la entidad (coeficiente correlacional de Spearman de 0.817). se encontró que, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, los bienes tangibles, la seguridad y la calidad de atención tienen una correlación positiva con la satisfacción del cliente en una entidad financiera. Sin embargo, se identificó que los clientes manifiestan incomodidades sobre la calidad del servicio que ofrece el banco, además genera un efecto negativo en la satisfacción del mismo respecto a los servicios que brinda la entidad financiera.

**Palabras Clave:** Clientes, Entidad, Financiera, Servicio.

## **Abstract**

The general objective is to determine if there is a relationship between the quality of service and customer satisfaction in the bank. The methodology was quantitative, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design. The population was 1352 and the sample 171 clients, the survey and a questionnaire were applied. The results showed that 42.9% of clients perceived that there is almost never reliability in the financial entity, 45.4% stated that there is almost never an adequate response capacity. Consequently, 42.9% of clients indicated that there are almost never tangible assets, 45.4% stated that there is almost never adequate security in the financial institution. Reliability has a moderate and positive correlation with customer satisfaction in the entity (Spearman's correlation coefficient of 0.817). It was found that reliability, responsiveness, empathy, tangible assets, security, and quality of care have a positive correlation with customer satisfaction in a financial institution. However, it was identified that customers express discomfort about the quality of service offered by the bank, in addition it generates a negative effect on their satisfaction with respect to the services provided by the financial institution.

**Keywords:** Clients, Entity, Financial, Service.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las compañías no suelen persistir de una manera sencilla realizando una buena labor, si se quiere alcanzar el objetivo de la empresa. Desde el punto científico de Macías, Martínez y Lino (2022), expresan que cada vez existe más demanda en servicios del banco donde se encuentran diferentes sociedades financieras que entran en competencia para conservar un nivel de excelencia dentro del mercado. Es por ello que los bancos en la actualidad poseen canales de atención para que el usuario pueda obtener una accesibilidad fácilmente a distintos servicios como transferencias, pagos de tasas, impuestos, consultas de pagos, banca móvil y vía web.

Asimismo, a nivel internacional Okoli (2018), citado por Angulo (2021), expresa que el problema más grande que atraviesa la industria bancaria nigeriana es que muchas entidades ejecutan usando programas antiguos. Fernández (2015), expresa que el sistema de cooperativas en el Ecuador, está dirigido por los principios administrativos, el progreso de las compañías financieras se caracteriza por la captación de clientes. Vera (2018), expresa que los servicios que se han adaptado al comercio y a las TICS es primordial que los mismos dependan de una comunicación y difusión adecuada hacia los clientes.

En el Perú, Aroquipa (2018), el 51% de los consumidores que demandan en las diversas entidades financieras califican la calidad de atención que brindan los bancos nacionales con las instituciones de Ayaravi como instituciones financieras por el largo tiempo que demoran en brindar los servicios. El servicio crea largas colas, genera tiempos de espera en la institución, genera incomodidad a los clientes. Rafael y Ramírez (2019), indican que el entorno financiero respecto a la atención al cliente en las diversas instituciones no es muy favorable para quienes realizan este tipo de operaciones, tampoco existe una calidad de servicios eficiente, es por esa razón que las personas no están satisfechas y rápidamente hacen cambios de entidad. Altuna (2017), señala que la instalación del Banco de la Nación de Huamachuco se pueden observar diversas deficiencias en la presencia de los funcionarios en ventanilla, así mismo como el tiempo de espera para realizar una operación, largas colas como pensión 65 y otros clientes de programas sociales.



En la región Piura, según Angles (2015), expresa que existe deficiencia de cultura empresarial entre los administradores del lugar estudiado y por ese motivo se manifiesta una baja calidad de servicio. Se exponen carencias mayormente al no comprender la verdadera razón de la compañía, sucesivo de una carencia de filosofía que oriente las tareas de la empresa. Romero y Valdivieso (2022), expresan que, aunque las entidades financieras hayan tenido en cuenta diferentes medidas para desarrollar nuevos sistemas para atender a los clientes, esto no ha sido favorable en toda su totalidad, debido a diferentes falencias en los sistemas, plataformas online o bancas móvil en todo el Perú. Por otra parte, en una entidad financiera ubicada en el distrito Catacaos departamento de Piura, se ha observado que varios de los clientes de esta entidad demuestran insatisfacción por la demora y largas colas que deben formar para generar alguna operación, asimismo presentan quejas sobre desinterés por dar solución a los problemas que presentan, no hacen entregas de material publicitario para de esa manera complementar la información.

Es así que el problema general es: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022?, cuyos problemas específicos son : a) ¿Cómo se relaciona la confiabilidad en la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022?, b) ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta en la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022?, c) ¿Cómo se relaciona la empatía en la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022?, d) ¿Cómo se relacionan los bienes tangibles en la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022?, e) ¿Cómo se relaciona la seguridad en la satisfacción del cliente en una entidad financiera Piura 2022?.

Cabe mencionar que uno de los primordiales aspectos de la calidad de servicio que se ha presentado en los últimos meses en una entidad financiera– Piura es que muchos de los usuarios están realizando reclamos debido a una mala atención por parte de la agencia lo cual ha generado una baja satisfacción en aquellos usuarios. Por lo tanto, este estudio es metodológicamente sólido, ya que se realizará con cuidado, precisión y claridad, ya que la información que se recopilará se obtendrá de datos reales que serán proporcionados en línea por los

usuarios de la entidad financiera ubicada en Piura. Además, utilizando el método científico con el propósito de que las herramientas que se utilizarán estén disponibles para futuros trabajos de investigación. En cuanto al argumento socioeconómico, se señaló debido a la escala de las entidades financieras, la investigación actual se basó en sus problemas, además de se preocupó en gran medida por las consecuencias sociales y económicas de las personas y las comunidades. Por otro lado, otra razón es la práctica, ya que el objetivo principal de realizar este estudio es realmente utilizarlo para mejorar la calidad de los servicios de la entidad financiera.

El objetivo general es: Determinar si la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de una entidad financiera es significativa. Como objetivos específicos: a) Establecer si la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, b) Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, c) Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, d) Establecer la relación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, e) Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa.

Como hipótesis general: La relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, como hipótesis específicas, a) La relación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, b) La relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, c) La relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, d) La relación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa, e) La relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera es significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Según Domínguez (2018) a nivel global, se llevó a cabo un análisis de la relación entre la calidad de los servicios en línea y la satisfacción del cliente en el Banco Internacional. La población de estudio fue de 12.300 individuos, y se seleccionó una muestra de 373 clientes. Para la recolección de información, se aplicó una encuesta utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados indican que la mayoría de los clientes de los bancos internacionales se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos por la banca en línea del banco.

Terán (2018) llevó a cabo un análisis de la calidad del servicio al cliente del Banco Internacional en la ciudad de Guayaquil durante el período de 2017. El objetivo general del estudio fue analizar las variables que influyen en el índice de satisfacción del servicio. Se obtuvo un método cuantitativo y descriptivo y la población de estudio fue de 12,300 clientes, seleccionando una muestra de 373. La recolección de información se realizó mediante encuestas y cuestionarios. La metodología aplicada se centró en medir la satisfacción de los clientes en relación con los departamentos de servicio, la atención brindada, la flexibilidad, el tiempo de espera y la amabilidad de los gerentes involucrados.

El objetivo principal de Farfán y Navarrete (2021) es analizar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de las entidades financieras de la ciudad de Guayaquil. Perteneciente al tipo descriptivo no experimental cuantitativo - transversal, la población es de 2.909.817 y la muestra es de 384. Se utilizaron encuestas y cuestionarios para recopilar datos. El estudio concluyó que, a partir del análisis de los datos obtenidos, el factor que más incide en la satisfacción de los usuarios es la empatía, mientras que el que menos incide en la seguridad de las entidades financieras.

A nivel nacional según Angulo (2021) cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación. El estudio es descriptivo, correlacional, diseño no experimental, la población fue de 1867 clientes y la muestra de 65. Se utilizó la encuesta y cuestionarios válidos. El resultado muestra que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un nivel de correlación de  $r = 0.673$  manifestando una calidad de los servicios bancarios alta.

Gómez y Mallqui (2021) tienen como objetivo determinar en qué medida la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en los bancos nacionales. Es un diseño transversal no experimental emparejado, y la muestra incluye 384 clientes bancarios de todo el país. Los métodos utilizados son la observación, las encuestas y los cuestionarios. Los resultados arrojaron que el 31,51% no estuvo de acuerdo con que la sucursal del Banco de la Nación Amarilis no resolviera de buena fe sus problemas. A partir del coeficiente de Spearman de -0,026, está claro que la capacidad de respuesta se correlaciona negativamente con la satisfacción del cliente.

Prada (2018), que tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Su diseño de asociación fue no experimental, transversal, básica, cuantitativo, con una población de 1.500 y una muestra de 306 clientes. Utilice encuestas y cuestionarios. La metodología: El estudio mostró una correlación estadísticamente significativa. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0,862. Esto significa que la correlación es muy positiva.

A nivel local según Rangel (2019), El objetivo principal es proponer una estrategia de evaluación de la calidad del servicio de los Agentes Multired que ayude a mejorar la satisfacción del cliente. El método es cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, con una muestra de 60 clientes. Se utilizaron encuestas y cuestionarios. El 60,6% de los clientes reconoció que la calidad del servicio se encuentra en un nivel normal. El estudio concluyó que la mayoría de los empleados son capacitados periódicamente para realizar su trabajo y es necesario mejorar el servicio al cliente y la calidad de las instalaciones o del entorno.

El principal objetivo de López (2017) es identificar una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. El método es un diseño descriptivo, no experimental, transversal, relacional con 6.229 clientes y 363 muestras. Los métodos de recopilación de datos se basan en encuestas y cuestionarios. Los resultados muestran que los índices de correlación  $r=692 > 0.3$  y  $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$  permiten aceptar la hipótesis de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Angles (2018), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. El estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo e incluyó 37 colaboradores. Se utilizaron encuestas y cuestionarios. Como resultado, el 34,4% creía que los empleados tenían conocimientos suficientes para responder a sus preguntas; 54.1% en cuanto a la apariencia visual del espacio físico. El estudio concluyó que existe una correlación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente.

En relación a la primera variable: *Calidad de atención*, según Mateos (2019), define que la calidad de atención es la rutina utilizada por una organización para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes para de esa manera ofrecerles un servicio oportuno y adecuado que suele ser confiable, seguro, aun en bajas situaciones, errores, de tal forma que el cliente se sienta a confianza al ser atendido de manera personal, que da como lugar a menores costos y mayor ingresos para la compañía.

Como primera dimensión *la Confiabilidad*, García (2017), indica que es el momento confiable donde se demuestra seguridad, productividad y confiabilidad de una compañía. Es decir, el resultado que las asociaciones demuestran al ser competentes desempeñando una buena rentabilidad y eficiencia. La responsabilidad según Montoya y Martínez (2017), expresa que es la actitud y el entendimiento de una compañía encaminada a estabilizarse en su equilibrio en el crecimiento de la entidad. Quintana (2022), señala que la *consideración optima* es el valor que respeta, aprecia a la persona, y que esta para dar respuesta a las necesidades de una forma consonante. Figueroa y Román (2017), la *eficiencia en el servicio* es lo que se brinda al cliente, se fundamenta en brindar una buena atención, a través de soluciones rápidas y resultados rápidos a lo que necesiten los clientes. Guarín (2020), indica que la *efectividad del servicio* es la cantidad de ejecución de las actividades planificadas, se corresponde con las metas establecidas, y estos resultados se refieren a la satisfacción del cliente con el servicio o producto.

Como segunda dimensión esta la capacidad de respuesta, según Castillo (2018), significa que es la capacidad de responder de inmediato para satisfacer el servicio al cliente, es decir cuando un cliente solicita o duda una emergencia. La comunicación, Moreno, Mora y Pacheco (2021), señalan que fomenta más afectividad en las relaciones con los socios y hasta con los propios colegas, que ayudan a mejorar la tomar decisiones con mayor efectividad. Rubio (2018), expresa que la rapidez es velocidad y puntualidad en el que se entrega el servicio y respuesta del mismo. Sánchez (2018), menciona que la *disponibilidad* es el acceso de forma inmediata a los datos, recursos humanos, infraestructura de la compañía con el propósito de brindar un soporte al comercio.

Como tercera dimensión se tiene a la *empatía*, según Vital, Otero y Gaeta (2020), expresan que la empatía se considera como una competencia cognitivo-emocional, es la facultad de compartir, entender el estado sentimental, emocional de las otras personas y desarrolla interacciones positivas de forma personales.

La atención individual, Pulgarín Agudelo y Urueña Martínez, (2019), comentan que la atención individual debe brindarse como un espacio especial de atención donde permita brindar un servicio de mayor calidad aclarando sus dudas y necesidades del usuario. Guarín (2018), expone que el *horario de atención* formal para un negocio es durante las cual los colaboradores de la empresa trabajan. La preocupación por los clientes, Cambra, Fuster y López (2018), menciona que cada vez son más las compañías que sienten preocupación por sus clientes, donde este tipo de afectos efectivos a un largo plazo que cooperan en el rendimiento y el valor que debe tener las empresas.

Según Pérez (2020), como cuarta dimensión está sujeta a los bienes tangibles, indicando que se trata de equipos propiedad de las empresas, muebles y bienes utilizados con fines comerciales. Afecta al equipo de propiedad personal que está totalmente excluido por el Servicio para efectos de impuestos internos. Los equipos, de acuerdo con Orellana (2020), expresa que son un grupo de objetos con la finalidad de facilitar los trabajos de los trabajadores de una empresa u organización. Las instalaciones, Naranjo y Fiallos (2018), expresa que los servicios y herramientas brindan respaldo a la sustentabilidad y seguridad de las construcciones, los predios los inmuebles e infraestructura. La imagen personal,

Gómez (2018), expresa que el conjunto de actitudes características que proyecta una persona, es como una carta de presentación que trasmite, comunica al público. El material atractivo, según Mota (2022), es un material que permite fomentar la atención es lo más importante, comprensivo y fácil lectura, con elementos y lenguaje sencillo para identificarse.

La seguridad como quinta dimensión, Merino (2018), expresa que es un sistema que converge a diferentes áreas en una compañía para mantener el bienestar de los trabajadores y reducir los riesgos que pueden atravesar, este factor ha tenido cambios en toda la gestión mediante un conjunto de planes programas, protecciones de recursos, infraestructura y activos de la compañía.

El comportamiento, Ludeña (2021), indica que en una empresa va direccionar a determinadas situaciones que evitaren que sea desestabilizada. Es una manera de analizar la conducta de los colaboradores en sus relaciones sociales. Las normas, Salgado (2018), menciona que es la regla o una ley de una pauta o principio de debe seguirse para realizar acciones correctas o también para dirigir el comportamiento o conducta de las personas. La amabilidad, Fuentes y Banda (2018), indica que es el acto en el cual la persona demuestra ser cortés y afectuosos con los demás, además es un valor que se basa en el respeto y forma en que nos relacionamos.

Así mismo, según Parasuraman y Berry (2008) como lo cita Niño (2018), la siguiente variable Satisfacción del cliente define la satisfacción como la percepción del cliente sobre el producto o servicio entregado, donde se percibe calidad funcional, calidad tecnología, valor, expectativas y confianza. Según Mejías y Manrique Chirkova (2019), la calidad funcional percibida como primera dimensión se refiere a la forma en que la entidad bancaria presta servicios a los usuarios o clientes. Se menciona además que se basa en la calidad de un producto o servicio en particular tal como lo percibe el comprador en el momento de la compra.

La solución de problemas, Gonzales (2019), menciona que es la capacidad de un ser humano para poder identificar un problema y tomar decisiones lógicas para encontrar una solución deseada. Como segundo indicador se tiene al servicio requerido según Lizana (2019), manifiesta que son las acciones o conjuntos de actividades que están destinadas a cumplir las demandas o diversas necesidades de los clientes o usuarios, brindando un producto inmaterial o personalizado. Los intereses y necesidades según Seminario (2021), menciona que son aquellas acciones que el ser humano realiza con el fin de lograr u obtener algo en base a una necesidad. Niño (2018), se señala que las transacciones bancarias, son todas las transferencias de fondos desde la cuenta bancaria de la empresa hacia otra entidad específica por indicación del cliente. También establece que, si ocurre entre las mismas cuentas, se llama transferencia

Como segunda dimensión se considera la calidad técnica percibida según Niño (2018), hace referencia a las especificaciones inherentes al producto desde el proceso de diseño. Además, el autor expresa que se basa principalmente en las características inmanente o propio del servicio que se brinda al cliente o usuario que acude a cualquier entidad bancaria.

Como primer indicador se tiene a la mejora del servicio Jiménez (2018), menciona que es el hecho continuo que tiene toda la empresa para lograr los objetivos que se requiere, el proceso de la mejora que se va aplicando mediante un trayecto de servicios estrategias. El servicio automático, Gonzalo (2019), es la relación que hace combinación de una manera sofisticada de servicios con procesos automáticos. La satisfacción de expectativas Mateo (2018), expresa que es el grado de cumplir con las expectativas de los consumidores tras recibir un servicio o producto, es un grado que se distingue en el valor percibido y las expectativas que tenía antes de tener el servicio o producto.

Como tercera dimensión se considera el valor percibido según Clavijo (2022), define como el valor que los diferentes usuarios de una entidad o agencia bancaria están dispuestos a pagar por un producto o servicio de acuerdo con la apreciación o percepción que tengan sobre él. Así mismo se considera como la relación calidad-precio, Calida-tasas que el cliente extrae tras el servicio recibido.



La confianza en la entidad según Niño (2018), expresa que en una entidad financiera es aquella creencia que percibe el cliente al momento de adquirir un servicio o producto generando así el cumplimiento de sus necesidades como usuario de la entidad. Las tasas y tarifas Seminario (2021) menciona que son todos aquellos valores numéricos que el banco establece en determinado periodo de tiempo al momento que el cliente o usuario pida un préstamo al banco o decida guardar su dinero considerándolo como ahorro. Como cuarta dimensión se consideran las expectativas según Peralta (2018), menciona que tienen que ver con el usuario, es decir, lo que realmente espera recibir como servicio. Además, hace referencia que son como la anticipación de un evento o consecuencia futura de creencias generales que se tiene acerca de un objeto social.

La adaptación de necesidades según Niño (2018), expresa que son aquellas acciones de interés que el cliente tiende a obtener debido a las limitaciones del servicio o producto que la entidad ofrece. Las explicaciones coherentes según Peralta (2018), es la información que se brinda de forma precisa y clara al cliente al momento de interactuar en base al servicio requerido. Los conocimientos percibidos, Ludeña (2021), expresa que son todos aquellos saberes que el cliente tiene desde las perspectivas empíricas. Como quinta dimensión se considera la confianza según Rey (2022), expresa que son todas las expectativas que tienen los clientes o consumidores al momento de adquirir un producto o servicio, así mismo se dice que el grado de optimismo que tienen los usuarios sobre determinado servicio demandado por los mismos.

La percepción de inconvenientes según Ludeña (2021), menciona que es todo aquello que el ser humano capta como problemas ante la realización de un determinado hecho o suceso. Las recomendaciones, Niño (2018), es la acción o actividad recomendada, es decir, dar una sugerencia, hacer una recomendación. La innovación Peralta (2018) señala que es cuando una empresa introduce a la organización nuevos procesos, servicios o productos para alcanzar un cambio adecuado o favorable en el negocio y de esa forma impulsar los resultados finales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

En el estudio, se introdujo un enfoque científico que se basa en la investigación básica. Según Baena (2014) citado por Escudero y Cortez (2018), esta forma de investigación se enfoca en la búsqueda de conocimiento a través de fundamentos teóricos y prácticos. Para lograr este objetivo, se utilizaron principalmente técnicas de recolección de datos, tales como cuestionarios con preguntas cerradas y escalas de medición. Además, se aplicó el análisis estadístico para procesar la información obtenida. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se emplearon técnicas cuantitativas como estadísticas y variables para medir la calidad y las características del objeto de estudio. La recolección de datos se llevó a cabo con el fin de contrastar hipótesis mediante la medición numérica, y el análisis estadístico se obtuvo para establecer patrones de comportamiento (Sampieri, Collado y Baptista, 2018).

El diseño de este estudio se clasifica como no experimental, ya que no se manipularon las variables del estudio. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de diseño se enfoca en observar el fenómeno sin alterar o modificar el entorno donde se obtiene la información. Además, se trata de un estudio transversal, ya que se recolectó la información en un momento específico. Por último, el diseño es correlacional-causal, lo que significa que se analizó la relación entre dos o más variables, conceptos o cualidades en un tiempo determinado. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), este tipo de diseño permite identificar las posibles causas y efectos que existen entre las variables que se están estudiando.

#### 3.2. Variables, Operacionalización

**Variable independiente:** Calidad de atención

Mateos (2019), es la rutina utilizada por una organización para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes para de esa manera ofrecerles un servicio oportuno y adecuado que suele ser confiable, seguro, aun en bajas situaciones, errores, de tal forma que el

cliente se sienta a confianza al ser atendido de manera personal, que da como lugar a menores costos y mayores ingresos para la compañía.

**Variable dependiente:** Satisfacción del cliente

Según la definición de Parasuraman y Berry (2008) citada por Niño (2018), la satisfacción del cliente se refiere a la percepción que este tiene sobre el producto o servicio que le fue brindado, y se manifiesta a través de varios aspectos, tales como la calidad funcional percibida, la calidad técnica, el valor, las expectativas y la confianza. Es decir, la satisfacción del cliente no solo depende de la calidad técnica del producto o servicio, sino también de la percepción que el cliente tiene sobre la calidad funcional, el valor percibido, la conformidad con sus expectativas y la confianza en la empresa.

**3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población**

La población se define como un conjunto de sujetos o individuos, objetos, elementos que presentan una característica específica y que pueden ser objeto de estudio o manipulación (Carrillo, 2015). En este caso, la población de interés está conformada por los 1352 clientes que visitaron la entidad financiera durante el mes de octubre. Estos individuos son relevantes para el estudio en cuestión, ya que se desea analizar alguna característica o aspecto de su comportamiento o experiencia.

**Tabla 1** Población

	<b>Total</b>
Clientes que acudieron a la entidad financiera	1352
<b>Total</b>	<b>1352</b>

*Nota.* Entidad financiera, Piura, 2022.

**Criterios de inclusión**

El trabajo de investigación se desarrolló con aquellos clientes que decidan contribuir en la mejora de la calidad de atención de la agencia.

### **Criterios de exclusión**

En el estudio no se incluyeron aquellos clientes que no deseen contribuir con la mejora de la agencia respecto a la calidad de atención.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra, por ende, en la investigación se expresa como una parte de la población la cual está conformada por personas, elementos u objetos que están sujetos a ser estudiados con el fin de obtener un resultado. Así mismo se expresa como una pequeña porción de lo que se requiere indagar o averiguar. (Hernández & Mendoza, 2018, p.196). Es por ello que para el cálculo de la muestra (anexo 11) se aplicó un muestreo probabilístico utilizando la fórmula para poblaciones finitas, la cual se muestra a continuación. Por lo tanto, la muestra se conformó por 171 clientes que asistieron en el mes de octubre a la entidad financiera.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica**

Pérez y Merino (2016) explican que la técnica para obtener datos en la presente investigación se refiere al proceso y resultado de recolectar información con el fin de generar conocimiento. En el proyecto, se empleó la técnica de la encuesta para obtener información principal de los clientes. La encuesta es una técnica que permite recopilar información cualitativa o cuantitativa de una muestra o población estadísticamente determinada, según lo mencionado por Westreicher (2020). En resumen, la encuesta se redujo como una herramienta para obtener información clave de los clientes y poder generar conocimiento a partir de ella en la investigación.

#### **3.4.2. Instrumento**

El instrumento utilizado en la presente investigación, según Urbina (2015), se obtuvo como medio para recolectar los datos necesarios para el estudio. Se optó por el cuestionario como herramienta de recopilación de información, el cual constó de 17 preguntas cerradas relacionadas con la calidad de atención y 16 preguntas cerradas referentes a la satisfacción del cliente. Se empleó la escala de Likert, una técnica de medición cuantitativa que permite evaluar de manera objetiva y precisa la percepción de los clientes. Asimismo, de acuerdo con Matas (2018), las escalas de Likert son una herramienta común en la cual el encuestado debe expresar su opinión acerca de una marcada o pregunta mediante una escala ordenada, indicando su grado de acuerdo o desacuerdo.

### **3.4.3. Validez y Confiabilidad**

La validez de un instrumento de investigación, como señala Carrasco (2017), se refiere a la capacidad del mismo para medir de forma precisa, clara y legítima lo que se quiere evaluar de una variable o variables de estudio, lo cual se logra mediante la evaluación por expertos especialistas en la materia. Por otro lado, la confiabilidad se refiere a la capacidad del instrumento utilizado para evaluar, el cual permite obtener resultados consistentes al utilizarlo una o varias veces con el mismo sujeto o grupo de individuos en diferentes momentos, tal como explica la literatura en la materia.

Para garantizar la confiabilidad de los cuestionarios utilizados en la investigación, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach a través de una muestra piloto de 20 clientes. El software estadístico utilizado fue el SPSS versión 25. Como resultado, se obtuvo una alta confiabilidad del 92,2% para las 17 preguntas del cuestionario sobre la calidad de atención, y una confiabilidad aceptable del 78,3% para las 16 preguntas relacionadas con la satisfacción del cliente. Esto indica que ambos

cuestionarios son confiables y están preparados para recopilar información precisa y confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Durante la fase de recolección de datos, se implementó la técnica de la encuesta, la cual se llevó a cabo a lo largo de una semana. El gerente del banco fue previamente notificado y coordinado sobre esta actividad. Los datos obtenidos a través de la encuesta proporcionan información detallada y precisa, permitiendo una perspectiva más profunda en relación a las variables bajo investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se empleó el software estadístico SPSS versión 25 para llevar a cabo el análisis de datos, lo que obtuvo resultados precisos y relevantes para su interpretación posterior. Los datos fueron organizados en tablas de frecuencias, según el tipo de escala valorativa de cada elemento establecido, y se interpretaron los resultados de acuerdo con los objetivos establecidos. Además, se comprobó la hipótesis planteada a partir de los resultados obtenidos, tal como lo sugirió Hernández y Mendoza (2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio fue llevado a cabo en línea con las directrices de investigación establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, y se abordó de manera responsable y ética el cumplimiento de los lineamientos institucionales. Adicionalmente, el investigador verificó la autenticidad y confianza de los resultados al aplicar los instrumentos de investigación en la entidad financiera.

Durante la realización del estudio se tomó en cuenta la ética al proteger la privacidad de los trabajadores, quienes fueron sujetos de la aplicación de los instrumentos. Se cumplió con las disposiciones institucionales en cuanto al respeto a los derechos de autor, tal y como se establece en la resolución del Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV (2020), que promueve la innovación

y la creación de nuevas investigaciones, impulsando cualquier tipo de plagio, ya sea total o parcial, de las investigaciones de otros autores.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. *Objetivo General: Se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022.*

**Tabla 2**

*Análisis de la percepción de los clientes sobre la calidad de atención en la entidad financiera, Piura 2022.*

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	5		4		3		2		1	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Confiabilidad	4	2.3%	21	12.2%	28	16.3%	74	42.9%	45	26.4%
Capacidad de respuesta	3	1.7%	25	14.4%	26	15.2%	78	45.4%	40	23.2%
Empatía	3	1.7%	27	15.6%	23	13.4%	58	33.7%	61	35.5%
Bienes tangibles	4	2.3%	21	12.2%	28	16.4%	74	42.9%	45	26.2%
Seguridad	3	1.8%	25	14.4%	26	15.2%	78	45.4%	40	23.2%
Calidad de Atención	3	1.9%	24	13.8%	26	15.3%	72	42.1%	46	26.9%
Satisfacción del Cliente	1	0.7%	18	10.6%	22	12.8%	66	38.8%	64	37.1%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes en la entidad financiera, Piura.

### **Interpretación**

En la tabla 2 se puede observar que un 42.9% de clientes percibió que casi nunca hay confiabilidad en la entidad financiera y solo un 2.3% considero que siempre. Así mismo un 45.4% de los mismos manifestó que casi nunca existe una adecuada capacidad de respuesta y solo un 1.7% considero siempre. Por otra parte, un 35.5% de los mismos clientes indicaron que nunca existe una buena Empatía en la entidad financiera y solo un 1.7% siempre. Por consiguiente, un 42.9% de clientes indico que casi nunca existen bienes tangibles y solo un 2.3% manifestó que siempre. Además, un 45.4% de los mismos manifestó que casi nunca existe una adecuada seguridad en la entidad financiera y solo un 1.8% de los mismo manifestó que siempre.

Por otra parte, se puede observar que un 42.1% de clientes percibió que casi nunca existe una adecuada calidad de atención y solo un 1.9% de los mismos



indicaron que siempre. Con respecto a la satisfacción de los clientes un 38.8% de clientes manifestaron que casi nunca están satisfechos y solo un 0.7% de los mismos manifestó que siempre.

4.1.2. *Objetivo 01: Se identificó la relación entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en el banco en una entidad financiera, Piura 2022.*

**Tabla 3**

*Análisis de la percepción de los clientes sobre la confiabilidad en una entidad financiera, Piura 2022.*

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	5		4		3		2		1	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera usted que la entidad financiera es responsable en los procesos de trámites que necesito como cliente activo.	0	0,0%	36	21,1%	36	21,1%	53	31,0%	46	26,9%
Cree usted que la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos muestra una óptima consideración a sus necesidades como cliente.	0	0,0%	2	1,2%	21	12,3%	84	49,1%	64	37,4%
Considera usted que la entidad financiera es eficiente al momento de realizar sus operaciones bancarias.	11	6,4%	31	18,1%	44	25,7%	55	32,2%	30	17,5%
Considera usted que la entidad financiera es eficaz en sus operaciones bancarias.	5	2,9%	14	8,2%	11	6,4%	102	59,6%	39	22,8%
<b>Confiabilidad</b>	4	2,3%	21	12,2%	28	16,3%	74	42,9%	45	26,4%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes en la entidad financiera, Piura.

### **Interpretación**

En la tabla 3 se puede observar que el 21.1% clientes a veces considera que la entidad financiera es responsable en los procesos de trámites que necesitan los clientes y solo un 32.0% consideran casi siempre. Por consiguiente, un 49.1% de clientes cree casi nunca que la entidad financiera muestra una óptima consideración en sus necesidades y solo un 1.2% casi siempre. Por otra parte, un 32.2% de clientes manifestó que casi nunca la entidad financiera realiza eficientemente sus operaciones bancarias y solo un 6.4% considero que siempre.

Por consiguiente, un 59.65 de los clientes manifestó que casi nunca la entidad es eficaz en sus operaciones bancarias.

4.1.3. *Objetivo 02: Se evaluó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022.*

**Tabla 4**

*Análisis de la percepción de los clientes sobre la capacidad de respuesta en la entidad financiera, Piura 2022.*

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos comunican con exactitud cuándo terminara el servicio.	0	0,0%	17	9,9%	58	33,9%	60	35,1%	36	21,1%
Cree usted que los trabajadores de la entidad financiera brindan el servicio con rapidez y en el tiempo previsto.	7	4,1%	25	14,6%	8	4,7%	87	50,9%	44	25,7%
Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera muestran disponibilidad para ayudar a los clientes.	2	1,2%	32	18,7%	12	7,0%	86	50,3%	39	22,8%
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>3</b>	<b>1,7%</b>	<b>25</b>	<b>14,4%</b>	<b>26</b>	<b>15,2%</b>	<b>78</b>	<b>45,4%</b>	<b>40</b>	<b>23,2%</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes en la entidad financiera, Piura.

### **Interpretación**

En la tabla 4 se puede observar que el 35.1% de clientes considera que casi nunca que los trabajadores de la entidad financiera comunican con exactitud cuándo terminara el servicio y solo un 9.9% considera que siempre. Así mismo un 50.9% de los mismos cree que casi nunca los trabajadores brindan un servicio con rapidez y en el tiempo previsto y solo un 4.1% menciona que siempre. Por otra parte, un 50.3% de los clientes manifestó que casi nunca considera que los trabajadores de la entidad financiera muestran responsabilidad para ayudar a los clientes.

4.1.4. Objetivo 03: Conocer la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022.

**Tabla 5**

*Análisis de la percepción de los clientes sobre la empatía en la entidad financiera, Piura 2022.*

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	5		4		3		2		1	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos brindan una adecuada atención individual.	3	1,8%	14	8,2%	13	7,6%	36	21,1%	105	61,4%
Cree usted que el horario de atención establecido en la entidad financiera es adecuado para los clientes.	6	3,5%	38	22,2%	43	25,1%	55	32,2%	29	17,0%
Cree usted que en entidad financiera ubicado en el distrito de catacaos, Piura se preocupan por los intereses de los clientes.	0	0,0%	28	16,4%	13	7,6%	82	48,0%	48	28,1%
<b>Empatía</b>	3	1.7%	27	15.6%	23	13.4%	58	33.7%	61	35.5%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes en la entidad financiera, Piura.

**Interpretación**

En la tabla 5 se puede observar que el 61.4% de clientes considera que los trabajadores de la entidad financiera nunca brindan una adecuada atención individual y solo un 1.8% considero que siempre. Por otra parte, un 32.2% de los mismos clientes cree que casi nunca el horario establecido en la entidad es adecuado y solo un 3.5% considera que siempre. Así mismo un 48.0% de clientes cree que casi nunca la entidad financiera se preocupa por sus intereses y solo un 7.6% considero que solo a veces.

4.1.5. *Objetivo 04: Se estableció la relación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022.*

**Tabla 6**

*Análisis de la percepción de los clientes sobre los bienes tangibles en la entidad financiera, Piura 2022.*

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	5		4		3		2		1	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera usted que los equipos que utilizan los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos son modernos.	0	0,0%	36	21,1%	36	21,1%	53	31,0%	46	26,9%
Cree usted que las instalaciones físicas de la entidad financiera son visualmente atractivas.	0	0,0%	2	1,2%	21	12,3%	84	49,1%	64	37,4%
Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la entidad financiera es adecuada.	11	6,4%	31	18,1%	44	25,7%	55	32,2%	30	17,5%
Cree usted que los materiales que utilizan los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos son visualmente atractivos.	5	2,9%	14	8,2%	11	6,4%	102	59,6%	39	22,8%
<b>Bienes tangibles</b>	4	2.3%	21	12.2%	28	16.4%	74	42.9%	45	26.2%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes en la entidad financiera, Piura.

## Interpretación

En la tabla 6 se puede observar que el 31.0% de clientes considera que casi nunca los equipos que utiliza la entidad financiera son modernos y solo un 21.1% de los mismos indico que casi siempre. Por consiguiente, un 49.1% de clientes manifestó que casi nunca las instalaciones físicas de la entidad financiera son visualmente atractivas y solo un 1.2% casi siempre. Además, un 32.2% de clientes considera que casi nunca la presentación personal de los trabajadores de la entidad financiera es adecuada y solo un 6.4% de los mismos manifestó que siempre. Por consiguiente, un 59.6% de clientes cree que casi nunca los materiales que utilizan los trabajadores son visualmente atractivos.

4.1.6. *Objetivo 05: Se identificó la relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022.*

**Tabla 7**

*Análisis de la percepción de los clientes sobre la seguridad en la entidad financiera, Piura 2022.*

	Siempre		Casi Siempre		A veces		Casi Nunca		Nunca	
	5		4		3		2		1	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Considera usted que el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la entidad financiera del distrito de catacaos inspira confianza.	0	0,0%	17	9,9%	58	33,9%	60	35,1%	36	21,1%
Considera usted que las normas puestas en la entidad financiera del distrito de Catacaos cumple con sus expectativas respecto a su seguridad.	7	4,1%	25	14,6%	8	4,7%	87	50,9%	44	25,7%
Cree usted que los empleados de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos tratan a los clientes como amabilidad.	2	1,2%	32	18,7%	12	7,0%	86	50,3%	39	22,8%
<b>Seguridad</b>	3	1.8%	25	14.4%	26	15.2%	78	45.4%	40	23.2%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes en la entidad financiera, Piura.

### **Interpretación**

En la tabla 7 se puede observar que el 35.1% de los clientes considera que casi nunca el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la entidad financiera inspira confianza y solo un 9.9% manifestó que casi siempre. Por otra parte, un 50.9% de los clientes considera que casi nunca considera que las normas puestas en la entidad financiera cumplen con sus expectativas respecto a su seguridad y solo un 4.1% de los mismos manifestó que siempre. Por consiguiente, un 50.3% de los mismos clientes cree que casi nunca los empleados de la entidad financiera tratan a los usuarios con amabilidad.

## 4.2. Contraste de Hipótesis

**H0:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H1:** No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de Atención	Satisfacción del Cliente
Rho de Spearman	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	Satisfacción del Cliente	Coeficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

### ***Interpretación***

En la tabla 8 se puede observar que hay una conexión positiva alta entre las variables de calidad de atención y satisfacción del cliente. El coeficiente de logros de Spearman es 0.839\*\*, lo que indica que una mejor calidad de atención lleva a una mayor satisfacción de los clientes que visitan la entidad financiera. Además, el valor de significancia asintótica ( $p$ ) es menor a 0.05, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se acepta la alternativa y se rechaza la hipótesis nula, lo que implica que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción financiera del cliente en la entidad de Piura en 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**Regla de decisión:**

Significancia: 0.05

**Tabla 9**

*Correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente*

		<b>Correlaciones</b>		
			Confiabilidad	Satisfaccion del Cliente
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	Satisfaccion del Cliente	Coeficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

**Interpretación**

En la tabla 9 se observa que existen una correlación positiva alta entre las variables confiabilidad y la satisfacción del cliente, debido a que su coeficiente de correlación de Spearman es 0.817\*\*, lo que significa que una adecuada confiabilidad en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asiste a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se precisa que, si existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**Tabla 10**

*Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente*

<b>Correlaciones</b>				
			Capacidad de respuesta	Satisfaccion del Cliente
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	Satisfaccion del Cliente	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

**Interpretación**

En la tabla 10 se observa que existen una correlación positiva alta entre las variables capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, debido a que su coeficiente de correlación de Spearman es 0.741\*\*, lo que significa que una adecuada capacidad de respuesta en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se precisa que, si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.



**H1:** Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la empatía y la satisfacción del cliente*

<b>Correlaciones</b>				
			Empatia	Satisfaccion del Cliente
Rho de Spearman	Empatia	Coeficiente de correlación	1,000	,801**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	Satisfaccion del Cliente	Coeficiente de correlación	,801**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

### ***Interpretación***

En la tabla 11 se observa que existen una correlación positiva alta entre las variables empatía y la satisfacción del cliente, debido a que su coeficiente de correlación de Spearman es 0.801\*\*, lo que significa que una adecuada empatía en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se precisa que, si existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H1:** Existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H0:** No existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**Tabla 12**

*Correlación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente*

<b>Correlaciones</b>				
			Bienes Tangibles	Satisfaccion del Cliente
Rho de Spearman	Bienes Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	Satisfaccion del Cliente	Coeficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

### ***Interpretación***

En la tabla 12 se observa que existen una correlación positiva alta entre las variables bienes tangibles y la satisfacción del cliente, debido a que su coeficiente de correlación de Spearman es 0.789\*\*, lo que significa que un mejoramiento en los bienes tangibles en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se precisa que, si existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H0:** Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**H1:** No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre la seguridad y la satisfacción del cliente*

		<b>Correlaciones</b>		
			Seguridad	Satisfaccion del Cliente
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	Satisfaccion del Cliente	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

### ***Interpretación***

En la tabla 13 se observa que existen una correlación positiva alta entre las variables seguridad y la satisfacción del cliente, debido a que su coeficiente de correlación de Spearman es 0.853\*\*, lo que significa que una adecuada seguridad en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, donde se precisa que, si existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general el cual consiste en determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022. según Mateos (2019), define que la calidad de atención es la rutina utilizada por una organización para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes para de esa manera ofrecerles un servicio oportuno y adecuado que suele ser confiable, seguro, aun en bajas situaciones, errores, de tal forma que el cliente se sienta a confianza al ser atendido de manera personal, que da como lugar a menores costos y mayor ingreso para la compañía. De acuerdo a los resultados se observa que un 42.9% de clientes percibió que casi nunca hay confiabilidad en la entidad financiera y un 45.4% de los mismos manifestó que casi nunca existe una adecuada capacidad de respuesta Por otra parte, un 35.5% de los mismos clientes indicaron que nunca existe una buena Empatía en la entidad financiera. Por consiguiente, un 42.9% de clientes indico que casi nunca existen bienes tangibles, un 45.4% de los mismos manifestó que casi nunca existe una adecuada seguridad en la entidad financiera. Estos resultados indican que existen clientes que no están satisfechos con los servicios que brinda la entidad financiera, por lo que es importante brindar una calidad de atención para que exista una buena satisfacción en los clientes.

Asimismo, López (2017), demuestra que los índices de correlación  $r=692>0.3$  y  $\text{Sig.}=0.000<0.05$  permiten aceptar la hipótesis de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022. De acuerdo al análisis de correlación de Spearman se logró contrastar la hipótesis la cual indica que si existe una correlación moderada positiva, que determina que una adecuada calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, si existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

Con respecto al objetivo específico 1, el cual es identificar la relación entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en el banco en una entidad financiera, Piura 2022. García (2017), indica que la confiabilidad es el momento confiable donde se demuestra seguridad, productividad y confiabilidad de una compañía. Es decir, el resultado que las asociaciones demuestran al ser competentes desempeñando una buena rentabilidad y eficiencia. Entre los resultados se logró observar que 21.1% clientes a veces considera que la entidad financiera es responsable en los procesos de trámites que necesitan los clientes y un 49.1% de clientes cree casi nunca que la entidad financiera muestra una óptima consideración en sus necesidades. Por otra parte, un 32.2% de clientes manifestó que casi nunca la entidad financiera realiza eficientemente sus operaciones bancarias. Esto indica que la mayoría de los clientes no están satisfechos con la atención que se les brinda en la entidad financiera por lo tanto deben trabajar mucho más en mejorar estas debilidades, ya que de esa manera está reflejado en la productividad.

Estos resultados se corroboran con Terán (2018), donde concluye que las variables medidas en el índice de satisfacción del servicio fueron foco en los departamentos de servicio, atención brindada, flexibilidad, tiempo de espera y amabilidad de los gerentes involucrados.

Por consiguiente la primera hipótesis específica H1: Existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022; de acuerdo a los análisis de Spearman logro contrastar la hipótesis la cual indica que existen una correlación positiva alta entre las variables confiabilidad y la satisfacción del cliente, debido a que su coeficiente de correlación de Spearman es 0.817\*\*, lo que significa que una adecuada confiabilidad en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asiste a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, se precisa que, si existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

Respecto al objetivo específico 2, evaluar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022. Castillo (2018), manifiesta que la capacidad de respuesta es la capacidad de responder de inmediato para satisfacer el servicio al cliente, es decir cuando un cliente solicita o duda una emergencia. De acuerdo con los resultados se puede observar que el 35.1% de clientes considera que casi nunca que los trabajadores de la entidad financiera comunican con exactitud cuándo terminara el servicio, un 50.9% de los mismos cree que casi nunca los trabajadores brindan un servicio con rapidez y en el tiempo previsto. Por otra parte, un 50.3% de los clientes manifestó que casi nunca considera que los trabajadores de la entidad financiera muestran responsabilidad para ayudar a los clientes. Esto indica que aún no se logra que la mayor parte de los clientes reciban una respuesta inmediata para que estén satisfechos con los servicios.

Estos resultados son contrastados con Angulo (2021), menciona que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un nivel de correlación de  $r = 0.673$  manifestando una calidad de los servicios bancarios alta.

La segunda hipótesis específica H2: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022; de acuerdo a los resultados de Spearman logro contrastar la hipótesis la cual indica que si existe una correlación moderada positiva, que determina que una adecuada capacidad de respuesta en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, si existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

Respecto al objetivo específico 3, que se basa en conocer la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022. según Vital, Otero y Gaeta (2020), expresan que la empatía se considera como una competencia cognitivo-emocional, es la facultad de compartir, entender el estado sentimental, emocional de las otras personas y desarrolla interacciones positivas de forma personales. De acuerdo a los resultados se observa que el 51.4% de

clientes considera que los trabajadores de la entidad financiera casi nunca brindan una adecuada atención, un 32.2% de los mismos clientes cree que casi siempre el horario establecido en la entidad es adecuado. Así mismo un 48.0% de clientes cree que casi nunca la entidad financiera se preocupa por sus intereses. Estos resultados indican que la atención que brinda la entidad financiera no es adecuada y eficaz.

Farfán y Navarrete (2021), determino que el estudio concluyó que, a partir del análisis de los datos obtenidos, el factor que más incide en la satisfacción de los usuarios es la empatía, mientras que el que menos incide en la seguridad de las entidades financieras.

La tercera hipótesis específica H3: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022. De acuerdo al análisis de correlación de Spearman se logró contrastar la hipótesis la cual indica que si existe una correlación moderada positiva, que determina que una adecuada empatía en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, si existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

En cuanto al objetivo específico 4, el cual consiste en establecer la relación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022. Según Pérez (2020), expresa que los bienes tangibles, se trata de equipos propiedad de las empresas, muebles y bienes utilizados con fines comerciales. Afecta al equipo de propiedad personal que está totalmente excluido por el Servicio para efectos de impuestos internos. De acuerdo a los resultados se observa que el 31.0% de clientes considera que casi nunca los equipos que utiliza la entidad financiera son modernos, un 49.1% de clientes manifestó que casi nunca las instalaciones físicas de la entidad financiera son visualmente atractivas, un 32.2% de clientes considera que casi nunca la presentación personal de los trabajadores de la entidad financiera es adecuada y solo un 59.6% de clientes cree que casi nunca los materiales que utilizan los trabajadores son

visualmente atractivos. Estos resultados determinan que los clientes afirman que las herramientas usadas no son modernas y adecuadas.

Dichos resultados son contrastados con Rangel (2019), donde estudio concluyó que la mayoría de los empleados son capacitados periódicamente para realizar su trabajo y es necesario mejorar el servicio al cliente y la calidad de las instalaciones o del entorno.

La cuarta hipótesis específica H4: Existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022. De acuerdo al análisis de correlación de Spearman se logró contrastar la hipótesis la cual indica que si existe una correlación moderada positiva, que determina que que un mejoramiento en los bienes tangibles en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, donde se precisa que, si existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

Respecto al objetivo específico 5, el cual consiste en identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en la entidad financiera, Piura 2022. Parasuraman y Berry (2008) como lo cita Niño (2018), satisfacción del cliente define la satisfacción como la percepción del cliente sobre el producto o servicio entregado, donde se percibe calidad funcional, calidad tecnología, valor, expectativas y confianza. Donde los resultados indican que el 35.1% de los clientes considera que casi nunca el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la entidad financiera inspira confianza y solo un 50.9% de los clientes considera que casi nunca considera que las normas puestas en la entidad financiera cumplen con sus expectativas respecto a su seguridad. Por consiguiente, un 50.3% de los mismos clientes cree que casi nunca los empleados de la entidad financiera tratan a los usuarios con amabilidad. Estos resultados indican que mientras exista una buena atención, amabilidad y seguridad, estarán cumpliendo con la satisfacción al cliente.



López (2017) demuestra que los índices de correlación  $r=0.692 > 0.3$  y  $\text{Sig.}=0.000 < 0.05$  permiten aceptar la hipótesis de una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La quinta hipótesis específica H5: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022. De acuerdo al análisis de correlación de Spearman se logró contrastar la hipótesis la cual indica que si existe una correlación moderada positiva, que determina que una adecuada seguridad en la calidad de atención mejorara la satisfacción de cliente que asisten a la entidad financiera. Además, por su valor de significancia asintótica  $p < 0.05$ , se concluye que es significativa. Por lo tanto, si existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se afirma que existe una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, donde se obtuvo un valor de coeficiente correlacional (0.839\*\*), que significa que una calidad de atención mejora de acuerdo a la satisfacción que se cumple con los clientes, además los resultados demuestran que gran parte de los clientes encuestados no están complacidos con los servicios que brinda la entidad financiera, dando lugar a una mala satisfacción del cliente.
2. Se determina que, si existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, mediante el coeficiente correlacional de Spearman (0.817\*\*), el que establece una moderada correlacional positiva. Además, se vio reflejado en cuando la mayoría de clientes afirman que mientras la entidad financiera desarrolla de una manera eficaz sus operaciones y resuelve sus necesidades, la confiabilidad de atención será excelente.
3. Existe una relación significativa entre relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, el cual tuvo un valor (0.741\*\*), el que establece una moderada correlacional positiva. Además, se observa que más de la mitad de clientes aseguran que los trabajadores no les brindan una respuesta inmediata y responsabilidad.
4. Se determina que, si existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, mediante el coeficiente correlacional (0.801\*\*), el cual establece una moderada correlacional positiva. Esto se debe a que se observa en que los clientes afirman no recibir una atención adecuada por medio de los trabajadores de la entidad financiera.
5. Existe una relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, el cual obtuvo un valor (0.789\*\*), valor que establece un correlacional positiva. Además, se refleja en cuando los

clientes afirman que las herramientas usadas para atenderlos no son adecuadas y modernas, por lo que la satisfacción es baja.

6. Se determina que, si existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, esto se afirma mediante el coeficiente de la correlacional ( $0.853^{**}$ ), lo que establece una moderada correlacional positiva. Además, los clientes manifiestan que mientras exista un buen servicio de atención al cliente, va ver mayor productividad porque está cubriendo sus necesidades que requiere, lo cual no se ve reflejado en la empresa, dando lugar a una mala satisfacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda capacitación a los trabajadores de la entidad, donde desarrollen actitudes en cómo atender a un cliente y cómo manejar situaciones molestosas para cumplir con las necesidades de los clientes.
2. Mejorar los tiempos de respuesta a las operaciones que realizan los clientes, los trabajadores deben difundir optimismo en los consumidores y atenderlos con la mejor actitud para que se sientan a confianza con la entidad financiera.
3. Escuchar para ofrecer a sus clientes respuestas o brindar soluciones inmediatas a los problemas que se les presentan y así construir una confianza con los clientes.
4. Reforzar sus actitudes de amabilidad en el momento de atención con los clientes, y cuando realizan alguna operación, para que de esa manera se cree en el cliente una experiencia de cliente óptima.
5. Que la entidad financiera invierta más en herramientas tecnológicas actualizadas, que pueden ayudar en la facilidad de atención para sus clientes en un tiempo corto.
6. Reforzamiento a la seguridad de los clientes en la entidad financiera ya que esto no solo va generar tranquilidad sino también confianza y productividad de la empresa.

## REFERENCIAS

Altuna, E. (2017). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación - Agencia Huamachuco: 2016. Alicia .

Angles, F. (2015). "calidad de atención y satisfacción del cliente en el banco de la nacion sucursal piura durante el año 2015 ". Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2869/ADGE-M-ANG-BEN-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Angles, F. (2018). "Calidad de atención y satisfacción del cliente en el banco de la nacion sucursal piura durante el año 2017. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2869/ADGE-M-ANG-BEN-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Angulo, J. (2021). La calidad del atencion y su relación con la satisfacción de los usuarios del banco de la nación, sucursal nueva cajamarca - 2019. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de repositorio de la universidad señor de Sipan: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8069/Angulo%20Navarro%20Jhuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Angulo, J. (2021). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del banco de la nación, sucursal nueva cajamarca - 2019. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8069/Angulo%20Navarro%20Jhuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aroquipa, S. (2018). "Calidad de atención y satisfacción de los clientes que acuden al banco de la nación agencia ayaviri 2016". Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8744/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Cambra, J., Fuster, A., & Lopez, M. (2018). Preocupación por el cliente: ¿Ética, responsabilidad o simplemente negocio? *Revista innovar journal*, 20(37), 12.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica* (Segunda ed.). Lima: San Marcos de Anibal Jesú Paredes Galván.
- Carrillo, A., (2015). *Poblacion y Muestra*. Universidad Autonoma del Estado de Mexico, Mexico.
- Castillo, P. (15 de agosto de 2018). Capacidad de Respuesta. Obtenido de <https://alianzaautomotriz.com/capacidad-de-respuesta/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20es,servicio%20en%20satisfacer%20una%20demanda>.
- Clavijo, C., (2022). <https://blog.hubspot.es/sales/valor-percibido-cliente#:~:text=El%20valor%20percibido%20es%20el,cliente%20est%C3%A1%20dispuesto%20a%20pagar>. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/>
- Custodio, A., (2021). <https://aleph.org.mx/que-es-una-guia-de-entrevista-en-una-investigacion>. Obtenido de <https://aleph.org.mx/>
- Domínguez, E., (2018). “Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil”. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de repositorio de la universidad católica de santiago de guayaquil: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>
- Escudero, C., & Cortez, L., (2018). *Tecnicas y Metodos Cualitativos para la Investigacion Cientifica*. Machala-Ecuador: UTMACH.
- Farfán, D., & Navarrete, J., (2021). Incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de las instituciones financieras de la ciudad de Guayaquil . Recuperado el 24 de octubre de 2022, de repositorio de la universidad católica de santiago de guayaquil: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16291/1/T-UCSG-PRE-ECO-adm-589.pdf>

- Fernández, E., (2015). La Calidad Del Servicio Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Policía Nacional, Agencia Babahoyo. Universidad tecnica de Babahoyo.
- Figuroa, W., & Román, V., (2017). La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Obtenido de [https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_wtest](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest)
- Fuentes, R., & Banda, M. (2018). El valor de la amabilidad . Obtenido de Guia de trabajo al hogar de religion 8° basicos (S28): [http://www.colegio-auroradechile.cl/E-28/images/CORMUN\\_ESTUDIA/CURSOS/8\\_OCTAVO/RELIGION/SEM28/8REL\\_GUI\\_S28.pdf](http://www.colegio-auroradechile.cl/E-28/images/CORMUN_ESTUDIA/CURSOS/8_OCTAVO/RELIGION/SEM28/8REL_GUI_S28.pdf)
- Garcia, A., (2017). “Modelo de programa operativo anual para instituciones educativas, bajo ambiente excell” 1ª. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/332/Confiabilidad.htm>
- García, A., (12 de abril de 2021). Conocimiento. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/conocimiento.html>
- Gómez, Y., & Mallqui, C., (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del banco de la nación sucursal amarilis-2018. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de Repositorio de la universidad nacional Hermilio Valdizan : [https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6589/TA\\_D00705G63.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6589/TA_D00705G63.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, T., (2018). Imagen porfesional . Obtenido de [https://www.pipepc.com/blog/wp-content/uploads/2020/12/IMAGEN-PROFESIONAL\\_Online.pdf](https://www.pipepc.com/blog/wp-content/uploads/2020/12/IMAGEN-PROFESIONAL_Online.pdf)
- Gonzales, D. ,( 2019). Resolucion de problemas: Expectativas de solucion. La Educacion, 2(10).
- Gonzalo, A., (2019). Relaciones con clientes. Obtenido de [cajasietecontunegocio.com/temas/finanzas-y-fiscalidad/item/relaciones-con-clientes](http://cajasietecontunegocio.com/temas/finanzas-y-fiscalidad/item/relaciones-con-clientes)

- Guarin, J., (2020). Obtenido de <https://proqualean.com/eficiencia-eficacia-efectividad/#:~:text=La%20Eficacia%20es%20el%20grado,calidad%2C%20servicio%20y%20precio>).
- Hernandez, R., & Mendoza, C., (2018). Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Jimenez, D., (26 de enero de 2018). 7 pasos para la mejora continua de los servicios . Obtenido de <https://www.pymesycalidad20.com/7-pasos-para-la-mejora-continua-de-los-servicios.html>
- Pérez, P., & Gardey. A., Publicado: 2017. Actualizado: 2022. Definicion.de: Definición de disposición (<https://definicion.de/disposicion/>)
- Lizana, S., (15 de Junio de 2019). Expectativas empresariales una vision general en el peru. Universidad de Lima, Lima.
- Lizano, E., & Villegas, A., (2019). La satisfaccion del cliente como indicador de calidad. Universidad Peruana de ciencias aplicada, Lima.
- Lopez, D., (2017)., "Calidad de atencion y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia piura 2016". Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <https://core.ac.uk/download/250077550.pdf>
- López, E., (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el instituto tecnologico de sonoro.
- Ludeña, J., (24 de junio de 2021). Comportamiento organizacional. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-organizacional.html>
- Macías, L., Martínez, G., & Lino, H., (marzo de 2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. Polo del conocimiento , 7(3), 1391-1411.



- Martos, J., (2019 ). Posibles errores de inexpertos empresarios. Obtenido de [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8274/Martos\\_Jose\\_posibles\\_errores.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8274/Martos_Jose_posibles_errores.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matas, A., (Enero/Marzo de 2018). Diseño del Formato de escalas tipo Likert: Un estado de la cuestion. Revista electronica de la investigacion educativa, 20.
- Mateo, P., (2018). Satisfacion de los clientes . Obtenido de <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/#0-definici%C3%B3n-de-satisfacci%C3%B3n-del-cliente->
- Mateos, Á., (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO.. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124251?page=21>
- Mejias, A., & Manrique, S., (2019). Dimensiones de la satisfaccion de clientes bancarios Universitarios: Una aproximacion mediante el analisis de factores. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Merino, M., (2018). Definición de seguridad industrial. Obtenido de <https://definicion.de/seguridad-industrial/>
- Miranda. F., (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV\\_FCE\\_CAN\\_TE\\_Miranda\\_Torres\\_2017.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf)
- Miranda, M., Chiriboga, P., & Romero-Flores I, M. (agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing. Revista científica dominio de las ciencias , 7(4), 1430-1446.
- Montoya, B., & Martinez, P., (2017). Responsabilidad social empresarial:Una respuesta etica ante los desafios globales . Obtenido de [https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=0ade669e-4a46-3edf-bd16-e7eb6403e0fb&groupId=252038)

- Moreno, C., Mora, V., & Pacheco, A., (2021). La comunicacion empresarial :Como herramienta de apoyo en la gestion y desarrollo de las empresas. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 4(1), 115-121.
- Mota, L. (4 de Julio de 2022). Qué elementos son esenciales para diseñar materiales de aprendizaje atractivos . Obtenido de <https://idesaa.edu.mx/blog/que-elementos-son-esenciales-para-disenar-materiales-de-aprendizaje-atractivos/#:~:text=Un%20material%20atractivo%20debe%20permitir,los%20que%20sea%20sencillo%20identificarse>.
- Naranjo, M., & Fiallos, R., (2018). Distribucion de las instalaciones en una fabrica de servicios y su efecto en la produccion. Revista: Caribeña de Ciencias Sociales.
- Niño, M., (2018). La calidad de servicio y la satisfaccion del cliente en una agencia del Banco de Credito del Peru, Callao 2018. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru.
- Orellana, P., (3 de junio de 2020). Equipo de trabajo . Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/equipo-de-trabajo.html>
- Otzen, T., & Manterola, C., (2017). Tecnicas de Muestreo sobre una Poblacion a Estudio. Int.J.Morphol, 227-232.
- Peralta, J. (2018). Rol de las expectativas en el juicio de satisfaccion y calidad percibida del serivicio. 1(15), 195-214.
- Perez, J., & Merino, M., (2016). <https://definicion.de/recoleccion-de-datos/>. Obtenido de <https://definicion.de/>
- Perez, A., (24 de mayo de 2020). Los bienes intangibles y su creciente importancia en la empresa. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/los-bienes-intangibles-y-su-creciente-importancia-en-la-empresa>
- Perez, J., & Gardey, A., (2021). <https://definicion.de/entrevista/>. Obtenido de <https://definicion.de/>

- Prada, J., (2018). Calidad de atención y satisfacción al cliente del banco de la nación abancay, 2018 . Recuperado el 25 de octubre de 2022, de repositorio universidad cesar vallejo : [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28966/Prada\\_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28966/Prada_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pulgarín, S., & Urueña, L., (2019). Principales exponentes y conceptos de la gerencia del servicio. unilibre, 11.
- Quintana, L., (27 de octubre de 2022). Significado de Consideración. Obtenido de <https://www.significados.com/consideracion/#:~:text=La%20consideraci%C3%B3n%20como%20valor%20demuestra,sentimientos%20de%20los%20otros%20individuos>
- Rangel, C., (2019). Estrategia de evaluación de la calidad del servicio para la satisfacción del cliente del. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47379/Rangel\\_SMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47379/Rangel_SMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rey, L., (2022). <https://fundspeople.com/es>. Obtenido de <https://fundspeople.com/es/glosario/indice-de-confianza-del-consumidor-que-es-y-por-que-es-tan-importante-para-el-futuro-economico/>
- Romero, K., & Valdiviezo, G., (2022). Calidad de servicio y la satisfacción del cliente de una entidad. Obtenido de Repositorio de universidad Cesar Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98250/Romero\\_PKD-Valdiviezo\\_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98250/Romero_PKD-Valdiviezo_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio, P., (2018). Introducción a la gestión empresarial . Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_empresarial-pr.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf)
- Salgado, J., (2018). Teoría de las normas . Obtenido de [https://fadeweb.uncoma.edu.ar/viejo/carreras/materiasenelweb/abogacia/teoria\\_del\\_derecho\\_/clases/Ficha-Teoria-de-las-normas.pdf](https://fadeweb.uncoma.edu.ar/viejo/carreras/materiasenelweb/abogacia/teoria_del_derecho_/clases/Ficha-Teoria-de-las-normas.pdf)

Sánchez, A., (2018). ¿Que es la hiper disponibilidad empresarial y por que es imprescindible? Obtenido de Silikn: <https://www.silikn.com/2018/08/que-es-la-hiper-disponibilidad.html>

Sánchez, R., & Ramírez, M., (2019). La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Banco Pichincha- agencia- Chiclayo. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5050/BC-3852%20RAFAEL%20SANCHEZ-RAMIREZ%20HERRERA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Seminario, J. (2021). Calidad de atencion y satisfaccion de los clientes en el banco de credito Jaen 2021. Universidad nacional de Jaen, Jaen, Peru.

Teran, N., (2018). “Análisis en la calidad del servicio al cliente del banco internacional en la ciudad de guayaquil”. Recuperado el 24 de octubre de 2022, de repositorio d ela universidad de Huayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30119/1/EMPASTAR12.pdf>

Tomas , D., (2022). Necesidades del consumidor: qué son, tipos y cómo definir las. Obtenido de <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/necesidades-del-consumidor-que-son-tipos-y-como-definirlas>

Fernandez, O., (2018). Mejore su negocio. Obtenido de Imesum: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553924.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553924.pdf)

UCV. (2017). <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>. Obtenido de RESOLUCION DEL CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0126-2017/UCV: TRUJILLO

Urbina, A., (Julio de 2015). <https://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos-investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml>. Obtenido de <https://www.monografias.com/>

Vera, L., (2018). "Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil" . Recuperado el 24 de octubre de 2022, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>

Vital, M., Otero, V., & Gaeta, M. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. scielo, 46.

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

**Título:** Calidad de atención y satisfacción de los clientes en una Entidad Financiera, Piura 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Calidad de atención	Mateos (2019), define que la calidad de atención es la rutina utilizada por una organización para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes para de esa manera ofrecerles un servicio oportuno y adecuado que suele ser confiable, seguro, aun en bajas situaciones, errores, de tal forma que el	La variable calidad de atención y sus dimensiones la cuales son: confiabilidad, capacidad de respuesta, Empatía, bienes tangibles y seguridad serán medidas empleando el procedimiento estadístico en base la escala de medición ordinal. Así mismo aplicando el coeficiente de correlación de	Confiabilidad	Responsabilidad	Escala de ordinal
				Consideración optima	
				Eficiencia en el servicio	
				Eficacia en el servicio	
			Capacidad de respuesta	Comunicación	Escala de ordinal
				Rapidez	
				Disponibilidad	
			Empatía	Atención individual	Escala de ordinal
				Horarios de atención	
				Preocupación por los clientes	
			Bienes tangibles	Equipos	Escala de ordinal
				Instalaciones	
				Imagen profesional	
Material atractivo					
Seguridad	Comportamiento	Escala de ordinal			

	cliente se sienta a confianza al ser atendido de manera personal, que da como lugar a menores costos y mayores ingresos para la compañía.	Spearman para contrastar las hipótesis.		Normas	
				Amabilidad	

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Variable 2: Satisfacción del cliente	Parasuraman y Berry (2008) citado por Niño (2018), define a la satisfacción como la percepción del	La variable satisfacción del cliente y sus dimensiones la cuales son: calidad funcional percibida, calidad	Cálida funcional percibida	Solución de problemas	Escala de ordinal
				Servicio requerido	
				Intereses y necesidades	
				Transacciones seguras	
			Calidad técnica percibida	Mejoramiento del servicio	Escala de ordinal
				Servicios automático	
Satisfacción de expectativas					



<p>cliente sobre el producto o servicio brindado en la cual se manifiestan la calidad funcional percibida, la Cálida técnica, el valor, expectativas y confianza.</p> <p>técnica percibida, valor percibido, expectativas y la confianza serán medidas empleando el procedimiento estadístico en base la escala de medición ordinal. Así mismo aplicando el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar las hipótesis.</p>	Valor percibido	Confianza en la entidad		
		Tasas y tarifas		
		Fidelidad		
	Expectativas	Adaptación de necesidades	Escala de ordinal	
		Explicaciones coherentes		
		Conocimientos percibidos		
	Confianza	Percepción de inconvenientes	Escala de ordinal	
		Recomendaciones		
		Innovación		


## Anexo 2: Matriz de consistencia

Tema	Problemas de la Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Metodología
Calidad de atención y satisfacción de los clientes en una entidad financiera,, Piura 2022	<b>PROBLEMA GENERAL:</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Nivel:</b> Aplicado</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p>  <p><b>Población:</b> 1352</p> <p><b>Muestra:</b> 171</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta - Entrevista</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario – Guía de entrevista</p>
	¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.</b>	
	¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022?	Identificar la relación entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	Existe relación significativa entre la confiabilidad de atención y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	
	¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022?	Evaluar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	
¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción	Conocer la relación entre la empatía y la satisfacción del cliente	Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción		

	del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022?	en una entidad financiera,, Piura 2022.	del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	
	¿Cuál es la relación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022?	Establecer la relación entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	Existe relación significativa entre los bienes tangibles y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	
	¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022?	Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022.	Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del cliente en una entidad financiera,, Piura 2022.	


### Anexo 3: Carta de autorización de la empresa

### Anexo 4: Cuestionario de recolección de datos N° 1

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>						
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN						
N° _____						
<b>Encuesta a Clientes</b>						
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, PIURA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p> <p>Escala de medición consta: (5) Siempre - (4) Casi Siempre - (3) A veces - (2) Casi Nunca - (1) Nunca</p> <p><b>Consentimiento informado:</b> De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario: Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( <input type="checkbox"/> )</p>						
<b>DATOS ESPECIFICOS</b>						
<b>ITEMS</b>	<b>Siempre</b> <b>Casi Siempre</b> <b>A veces</b> <b>Casi Nunca</b> <b>Nunca</b>					
<b>CALIDAD DE ATENCION</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	<b>Confiabilidad</b> Considera usted que la entidad financiera es responsable en los procesos de trámites que necesito como cliente activo.					
2	Cree usted que la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos muestra una óptima consideración a sus necesidades como cliente.					
3	Considera usted que la entidad financiera es eficiente al momento de realizar sus operaciones bancarias.					
4	Considera usted que la entidad financiera es eficaz en sus operaciones bancarias.					
		<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
	<b>ITEMS</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

5	<b>Capacidad de respuesta</b> Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos comunican con exactitud cuándo terminara el servicio.					
6	Cree usted que los trabajadores de la entidad financiera brindan el servicio con rapidez y en el tiempo previsto.					
7	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera muestran disponibilidad para ayudar a los clientes.					
8	<b>Empatia</b> Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos brindan una adecuada atención individual.					
9	Cree usted que el horario de atención establecido en la entidad financiera es adecuado para los clientes.					
10	Cree usted que en la entidad financiera ubicado en el distrito de catacaos se preocupan por los intereses de los clientes.					
11	<b>Bienes tangibles</b> Considera usted que los equipos que utilizan los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos son modernos.					
12	Cree usted que las instalaciones físicas de la agencia 3 del banco de la nación son visualmente atractivas.					
13	Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la entidad financiera es adecuada.					
14	Cree usted que los materiales que utilizan los trabajadores de la entidad financiera en el distrito de catacaos son visualmente atractivos.					
15	<b>Seguridad</b> Considera usted que el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la entidad financiera del distrito de catacaos inspira confianza.					
16	Considera usted que las normas puestas en la entidad financiera del distrito de catacaos cumple con sus expectativas respecto a su seguridad.					
17	Cree usted que los empleados de la <del>vde</del> la nación ubicada en el distrito de catacaos tratan a los clientes como amabilidad.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Edad : _____                      3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____                      4. Ocupación : _____ Fecha: _____						

Anexo 4: Cuestionario de recolección de datos N° 2

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b> ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN		N° _____			
<b>Encuesta a Clientes</b>					
<p>Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.</p> <p>Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación " CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, PIURA 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.</p>					
<p>Escala de medición consta:</p> <p>(5) Siempre - (4) Casi Siempre <input checked="" type="checkbox"/> (3) A veces - (2) Casi Nunca - (1) Nunca</p>					
<p><b>Consentimiento informado:</b></p> <p>De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:</p> <p>Si <input checked="" type="checkbox"/> No ( )</p>					
<b>DATOS ESPECIFICOS</b>					
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	<u>Calidad funcional percibida</u> Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera soluciona satisfactoriamente sus reclamos.				
2	Cree usted que los trabajadores de la entidad financiera le brinda los productos y servicios que esperaba.				
3	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera conoce los intereses y necesidades de sus clientes.				
4	Se siente usted seguro al realizar sus transacciones en la entidad financiera ubicado en el distrito de catacaos.				
5	<u>Calidad técnica percibida</u> Ha observado usted mejoras en los productos y servicios ofrecido por la del distrito de catacaos.				
6	Considera usted que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la entidad financiera del distrito de catacaos es buena.				
7	Cree usted que sus expectativas son satisfechas por el servicio prestado por la entidad financiera.				

		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	ITEMS	5	4	3	2	1
8	<b>Valor percibido</b> Considera usted sentirse confiado en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.					
9	Considera usted que las tasas y tarifas de la entidad financiera en comparación con otras agencias son adecuadas.					
10	La calidad de los servicios respecto a las tasas y tarifas brindados por la entidad financiera del distrito de catacaos son buenas.					
11	<b>Expectativas</b> Cree usted que el servicio que ofrece la entidad financiera se adapta a sus necesidades como cliente.					
12	Los trabajadores de la entidad financiera son claros y coherentes en las explicaciones o información dada.					
13	El personal de la entidad financiera posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					
14	<b>Confianza</b> Cree usted que al acudir a la entidad financiera sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
15	Cree usted que recomendaría a la entidad financiera a otras personas.					
16	Considera usted que la entidad financiera es innovadora con visión a futuro.					
<b>DATOS GENERALES</b>						
1. Edad : _____                      3. Estado civil : _____ 2. Sexo : _____                      4. Ocupación : _____ <div style="text-align: right;">Fecha: _____</div>						



## Anexo 5. Matriz del Instrumento

MATRIZ DE INSTRUMENTOS					
Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento: Cuestionario	
				N° de ítems	Ítems
V1: Calidad de atención	Confiabilidad	1	Responsabilidad	1	Considera usted que la entidad financiera es responsable en los procesos de trámites que necesito como cliente activo.
		2	Consideración óptima	2	Cree usted que la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos muestra una óptima consideración a sus necesidades como cliente.
		3	Eficiencia en el servicio	3	Considera usted que la entidad financiera es eficiente al momento de realizar sus operaciones bancarias.
		4	Eficacia en el servicio	4	Considera usted que la entidad financiera es eficaz en sus operaciones bancarias.
	Capacidad de respuesta	5	Comunicación	5	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos comunican con exactitud cuándo terminara el servicio.
		6	Rapidez	6	Cree usted que los trabajadores de la entidad financiera brindan el servicio con rapidez y en el tiempo previsto.
		7	Disponibilidad	7	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera muestran disponibilidad para ayudar a los clientes.
	Empatia	8	Atención individual	8	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos brindan una adecuada atención individual.
		9	Horarios de atención	9	Cree usted que el horario de atención establecido en la agencia 3 del banco de la nación es adecuado para los clientes.
		10	Preocupación por los clientes	10	Cree usted que en la entidad financiera ubicado en el distrito de catacaos se preocupan por los intereses de los clientes.
	Bienes tangibles	11	Equipos	11	Considera usted que los equipos que utilizan los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos son modernos
		12	Instalaciones	12	Cree usted que las instalaciones físicas de la entidad financiera son visualmente atractivas.
		13	Imagen profesional	13	Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la entidad financiera es adecuada.



V2: Satisfacción del cliente	<b>Seguridad</b>	14	Material atractivo	14	Cree usted que los materiales que utilizan los trabajadores de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos son visualmente atractivos.
		15	Comportamiento	15	Considera usted que el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la entidad financiera del distrito de catacaos inspira confianza.
		16	Normas	16	Considera usted que las normas puestas en la entidad financiera del distrito de catacaos cumple con sus expectativas respecto a su seguridad.
		17	Amabilidad	17	Cree usted que los empleados de la entidad financiera ubicada en el distrito de catacaos tratan a los clientes como amabilidad.
	<b>Calidad funcional percibida</b>	1	Solución de problemas	1	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera soluciona satisfactoriamente sus reclamos.
		2	Servicio requerido	2	Cree usted que los trabajadores de la entidad financiera le brinda los productos y servicios que esperaba.
		3	Intereses y necesidades	3	Considera usted que los trabajadores de la entidad financiera conoce los interese y necesidades de sus clientes.
		4	Transacciones seguras	4	Se siente usted seguro al realizar sus transacciones en la entidad financiera de la nación ubicado en el distrito de catacaos.
	<b>Calidad técnica percibida</b>	5	Mejoramiento del servicio	5	Ha observado usted mejoras en los productos y servicios ofrecido por la entidad financiera del distrito de catacaos.
		6	Servicio automático	6	Considera usted que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la entidad financiera del distrito de catacaos es buena.
		7	Satisfacción de expectativas	7	Cree usted que sus expectativas son satisfechas por el servicio prestado por la entidad financiera.
	<b>Valor percibido</b>	8	Confianza en la entidad	8	Considera usted sentirse confiado en la entidad financiera del distrito de catacaos.
		9	Tasas y tarifas	9	Considera usted que las tasas y tarifas de la entidad financiera en comparación con otras agencias son adecuadas.
		10	Fidelidad	10	La calidad de los servicios respecto a las tasas y tarifas brindados por la entidad financiera del distrito de catacaos son buenas.
	<b>Expectativas</b>	11	Adaptación de necesidades	11	Cree usted que el servicio que ofrece la entidad financiera se adapta a sus necesidades como cliente.
		12	Explicación coherentes	12	Los trabajadores de la entidad financiera son claros y coherentes en las explicaciones o información dada.
		13	Conocimientos percibidos	13	El personal de la entidad financiera posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.
	<b>Confianza</b>	14	Percepción de inconvenientes	14	Cree usted que al acudir a la entidad financiera sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.
15		Recomendaciones	15	Cree usted que recomendaria a la entidad financiera a otras personas.	
		16	Innovación	16	Considera usted que la es innovadora con visión a futuro.

## Anexo 6: Validaciones de formatos



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE**  
**MIDE: Cual es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del**  
**cliente en el banco de la nación agencia 3 – Catacaos, Piura 2022**

Variable: Calidad de Atención

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Confiabilidad</b>						
1	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es responsable en los procesos de trámites que necesito como cliente activo.	X		X		X	
2	Cree usted que la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos muestra una óptima consideración a sus necesidades como cliente.	X		X		X	
3	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es eficiente al momento de realizar sus operaciones bancarias.	X		X		X	
4	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es eficaz en sus operaciones bancarias.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>						
	<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos comunican con exactitud cuándo terminara el servicio.	X		X		X	
7	Cree usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación brindan el servicio con rapidez y en el tiempo previsto.	X		X		X	
8	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación muestran disponibilidad para ayudar a los clientes.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>						
	<b>Empatía</b>						

10	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos brindan una adecuada atención individual.	X		X		X	
11	Cree usted que el horario de atención establecido en la agencia 3 del banco de la nación es adecuado para los clientes.	X		X		X	
12	Cree usted que en la agencia 3 del banco de la nación ubicado en el distrito de catacaos se preocupan por los intereses de los clientes.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Bienes tangibles</b>						
14	Considera usted que los equipos que utilizan los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos son modernos.	X		X		X	
15	Cree usted que las instalaciones físicas de la agencia 3 del banco de la nación son visualmente atractivas.	X		X		X	
16	Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación es adecuada.	X		X		X	
17	Cree usted que los materiales que utilizan los trabajadores de la agencia 3 ubicada en el distrito de Catacaos son visualmente atractivos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Seguridad</b>						
18	Considera usted que el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la agencia 3 del banco de la nación del distrito de Catacaos inspira confianza.	X		X		X	
19	Considera usted que las normas puestas en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de Catacaos cumple con sus expectativas respecto a su seguridad.	X		X		X	

20	Cree usted que los empleados de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos tratan a los clientes como amabilidad.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Variable: Satisfacción del cliente**

	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Calidad funcional percibida</b>						
1	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación soluciona satisfactoriamente sus reclamos.	X		X		X	
2	Cree usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación le brinda los productos y servicios que esperaba.	X		X		X	
3	Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación conoce los interese y necesidades de sus clientes.	X		X		X	
4	Se siente usted seguro al realizar sus transacciones en la Agencia 3 del banco de la nación ubicado en el distrito de catacaos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Calidad tecnica percibida</b>						
6	Ha observado usted mejoras en los productos y servicios ofrecido por la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.	X		X		X	
7	Considera usted que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Agencia 3 del Banco de la Nación del distrito de catacaos es buena.	X		X		X	
8	Cree usted que sus expectativas son satisfechas por el servicio prestado por la Agencia 3 del Banco de la Nación.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Valor percibida</b>						
12	Considera usted sentirse confiado en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.	X		X		X	
13	Considera usted que las tasas y tarifas de la Agencia 3 del banco de la nación en comparación con otras agencias son adecuadas.	X		X		X	

14	La calidad de los servicios respecto a las tasas y tarifas brindados por la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos son buenas.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Expectativas</b>						
	Cree usted que el servicio que ofrece la agencia 3 del banco de la nación se adapta a sus necesidades como cliente.	X		X		X	
	Los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación son claros y coherentes en las explicaciones o información dada.	X		X		X	
	El personal de la Agencia 3 del banco de la Nación posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Confianza</b>						
	Cree usted que al acudir a la agencia 3 del banco de la nación del banco de la nación sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	X		X		X	
	Cree usted que recomendaría a la agencia 3 del banco de la nación a otras personas.	X		X		X	
	Considera usted que la agencia 3 del banco de la nación es innovadora con visión a futuro.	X		X		X	

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Arana Cerna Branco Ernesto      DNI: 16786967

Especialidad del validador: EN ESTADISTICA

ORCID 0000-0003-1970-1950

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

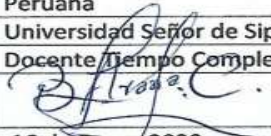
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Arana Cerna Branco Ernesto

DNI: 16786967

### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	BRANCO ERNESTO ARANA CERNA
Documento de identidad	DNI 16786967
Años de experiencia en el área	13 años
Máximo Grado Académico	Dr. en Estadística
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Señor de Sipan
Cargo	Docente Tiempo Completo
Firma	
Fecha	16 de Enero 2023

¡Muchas gracias por su participación



## Validación 2.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE

**MIDE: Cual es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del cliente en el banco de la nación agencia 3 – Catacaos, Piura 2022**

**Variable: Calidad de Atención**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Confiabilidad</b>						
1	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es responsable en los procesos de trámites que necesito como cliente activo.	✓		✓		✓	
2	Cree usted que la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos muestra una óptima consideración a sus necesidades como cliente.	✓		✓		✓	
3	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es eficiente al momento de realizar sus operaciones bancarias.	✓		✓		✓	
4	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es eficaz en sus operaciones bancarias.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos comunican con exactitud cuándo terminara el servicio.	✓		✓		✓	
7	Cree usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación brindan el servicio con rapidez y en el tiempo previsto.	✓		✓		✓	
8	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación muestran disponibilidad para ayudar a los clientes.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Empatia</b>						

10	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos brindan una adecuada atención individual.	✓		✓		✓	
11	Cree usted que el horario de atención establecido en la agencia 3 del banco de la nación es adecuado para los clientes.	✓		✓		✓	
12	Cree usted que en la agencia 3 del banco de la nación ubicado en el distrito de catacaos se preocupan por los intereses de los clientes.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Bienes tangibles</b>						
14	Considera usted que los equipos que utilizan los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos son modernos.	✓		✓		✓	
15	Cree usted que las instalaciones físicas de la agencia 3 del banco de la nación son visualmente atractivas.	✓		✓		✓	
16	Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación es adecuada.	✓		✓		✓	
17	Cree usted que los materiales que utilizan los trabajadores de la agencia 3 ubicada en el distrito de Catacaos son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Seguridad</b>						
18	Considera usted que el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la agencia 3 del banco de la nación del distrito de Catacaos inspira confianza.	✓		✓		✓	
19	Considera usted que las normas puestas en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de Catacaos cumple con sus expectativas respecto a su seguridad.	✓		✓		✓	

20	Cree usted que los empleados de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos tratan a los clientes como amabilidad.	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Variable: Satisfaccion del cliente**

<b>DIMENSION 1</b>							
<b>Calidad funcional percibida</b>							
1	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación soluciona satisfactoriamente sus reclamos.	✓		✓		✓	
2	Cree usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación le brinda los productos y servicios que esperaba.	✓		✓		✓	
3	Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación conoce los interese y necesidades de sus clientes.	✓		✓		✓	
4	Se siente usted seguro al realizar sus transacciones en la Agencia 3 del banco de la nación ubicado en el distrito de catacaos.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Calidad tecnica percibida</b>							
6	Ha observado usted mejoras en los productos y servicios ofrecido por la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.	✓		✓		✓	
7	Considera usted que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Agencia 3 del Banco de la Nación del distrito de catacaos es buena.	✓		✓		✓	
8	Cree usted que sus expectativas son satisfechas por el servicio prestado por la Agencia 3 del Banco de la Nación.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Valor percibida</b>							
12	Considera usted sentirse confiado en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.	✓		✓		✓	
13	Considera usted que las tasas y tarifas de la Agencia 3 del banco de la nación en comparación con otras agencias son adecuadas.	✓		✓		✓	

14	La calidad de los servicios respecto a las tasas y tarifas brindados por la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos son buenas.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Expectativas</b>							
	Cree usted que el servicio que ofrece la agencia 3 del banco de la nación se adapta a sus necesidades como cliente.	✓		✓		✓	
	Los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación son claros y coherentes en las explicaciones o información dada.	✓		✓		✓	
	El personal de la Agencia 3 del banco de la Nación posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Confianza</b>							
	Cree usted que al acudir a la agencia 3 del banco de la nación del banco de la nación sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	✓		✓		✓	
	Cree usted que recomendaría a la agencia 3 del banco de la nación a otras personas.	✓		✓		✓	
	Considera usted que la agencia 3 del banco de la nación es innovadora con visión a futuro.	✓		✓		✓	

Observaciones: ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [ ✓ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.      Pecsén Quiroz Juan Ramón      DNI: 16458423

Especialidad del validador: Metodólogo

ORCID 0000-0003-3380-4577

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
C.E.L. N° 0557  
Mg. Edo. Pecsén Quiroz Juan Ramón  
DNI: 16458423

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	JUAN RAMON PECSÉN QUIROZ
Documento de identidad	DNI 16458423
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Mg. En Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	DERE-UCV
Cargo	Planificador-DTP
Firma	 C.E.L. N° 0557
Fecha	16 de Enero 2023

¡Muchas gracias por su participación



### Validación 3.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE: Cual es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del  
cliente en el banco de la nación agencia 3 – Catacaos, Piura 2022**

**Variable: Calidad de Atención**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 1</b>						
	<b>Confiabilidad</b>						
1	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es responsable en los procesos de trámites que necesito como cliente activo.	X		X		X	
2	Cree usted que la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos muestra una óptima consideración a sus necesidades como cliente.	X		X		X	
3	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es eficiente al momento de realizar sus operaciones bancarias.	X		X		X	
4	Considera usted que la Agencia 3 del banco de la nación es eficaz en sus operaciones bancarias.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 2</b>						
	<b>Capacidad de respuesta</b>						
6	Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos comunican con exactitud cuándo terminara el servicio.	X		X		X	
7	Cree usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación brindan el servicio con rapidez y en el tiempo previsto.	X		X		X	
8	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación muestran disponibilidad para ayudar a los clientes.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3</b>						
	<b>Empatia</b>						

10	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos brindan una adecuada atención individual.	X		X		X	
11	Cree usted que el horario de atención establecido en la agencia 3 del banco de la nación es adecuado para los clientes.	X		X		X	
12	Cree usted que en la agencia 3 del banco de la nación ubicado en el distrito de catacaos se preocupan por los intereses de los clientes.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Bienes tangibles</b>						
14	Considera usted que los equipos que utilizan los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos son modernos.	X		X		X	
15	Cree usted que las instalaciones físicas de la agencia 3 del banco de la nación son visualmente atractivas.	X		X		X	
16	Considera usted que la presentación personal de los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación es adecuada.	X		X		X	
17	Cree usted que los materiales que utilizan los trabajadores de la agencia 3 ubicada en el distrito de Catacaos son visualmente atractivos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Seguridad</b>						
18	Considera usted que el comportamiento o aptitud que muestran los empleados de la agencia 3 del banco de la nación del distrito de Catacaos inspira confianza.	X		X		X	
19	Considera usted que las normas puestas en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de Catacaos cumple con sus expectativas respecto a su seguridad.	X		X		X	

20	Cree usted que los empleados de la agencia 3 del banco de la nación ubicada en el distrito de catacaos tratan a los clientes como amabilidad.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Variable: Satisfaccion del cliente**

<b>DIMENSION 1</b>							
<b>Calidad funcional percibida</b>							
1	Considera usted que los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación soluciona satisfactoriamente sus reclamos.	X		X		X	
2	Cree usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación le brinda los productos y servicios que esperaba.	X		X		X	
3	Considera usted que los trabajadores de la Agencia 3 del banco de la nación conoce los interese y necesidades de sus clientes.	X		X		X	
4	Se siente usted seguro al realizar sus transacciones en la Agencia 3 del banco de la nación ubicado en el distrito de catacaos.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Calidad tecnica percibida</b>							
6	Ha observado usted mejoras en los productos y servicios ofrecido por la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.	X		X		X	
7	Considera usted que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la Agencia 3 del Banco de la Nación del distrito de catacaos es buena.	X		X		X	
8	Cree usted que sus expectativas son satisfechas por el servicio prestado por la Agencia 3 del Banco de la Nación.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Valor percibida</b>							
12	Considera usted sentirse confiado en la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos.	X		X		X	
13	Considera usted que las tasas y tarifas de la Agencia 3 del banco de la nación en comparación con otras agencias son adecuadas.	X		X		X	

14	La calidad de los servicios respecto a las tasas y tarifas brindados por la agencia 3 del banco de la nación del distrito de catacaos son buenas.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Expectativas</b>						
	Cree usted que el servicio que ofrece la agencia 3 del banco de la nación se adapta a sus necesidades como cliente.	X		X		X	
	Los trabajadores de la agencia 3 del banco de la nación son claros y coherentes en las explicaciones o información dada.	X		X		X	
	El personal de la Agencia 3 del banco de la Nación posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	<b>Confianza</b>						
	Cree usted que al acudir a la agencia 3 del banco de la nación del banco de la nación sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	X		X		X	
	Cree usted que recomendaría a la agencia 3 del banco de la nación a otras personas.	X		X		X	
	Considera usted que la agencia 3 del banco de la nación es innovadora con visión a futuro.	X		X		X	

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Montenegro Otiniano Luis Eduardo      DNI: 27745996

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

ORCID 0000-0002-0654-6894

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Luis Eduardo Montenegro Otiniano

DNI: 27745996

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del trabajo de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido y cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	LUIS EDUARDO MONTENEGRO OTINIANO
Documento de identidad	DNI 27745996
Años de experiencia en el área	+ DE 10 años
Máximo Grado Académico	Mg. En administración de negocios MBA
Nacionalidad	Peruana
Institución	GRUPO SAN ANTONIO
Cargo	ADMINISTRADOR
Firma	
Fecha	16 de Enero 2023

¡Muchas gracias por su participación

## Anexo 7: Calculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * N + Z^2 * P * Q}$$

Dónde

- n = Tamaño de muestra
- N = Tamaño de la población = 1352
- Z = 1.96
- P = 0.50
- Q = (P-1) = 0.50
- E = Error de precisión = 0.07

Por lo tanto, se realiza el cálculo.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 1352}{0.07^2 * 1352 + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 171.1834$$





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del cliente en una entidad financiera, Piura 2022", cuyo autor es SALAZAR GALINDO JOSE MILENKO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Mayo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL <b>DNI:</b> 16423080 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3409-7990	Firmado electrónicamente por: CCASTROMA el 04- 05-2023 09:59:58

Código documento Trilce: TRI - 0542167