



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título

“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del
Banco de la Nación - Agencia Moyobamba - 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. López Góngora ROGER

ASESOR:

Dr. Bazán Vargas KIEFFER SEGUNDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación y Control Financiero

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Juárez Díaz, Juan Rafael
Presidente



.....
Mg. Sánchez Dávila, Keller
Secretario



.....
Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo
Vocal

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, que me ha dado fortaleza para continuar, cuando a punto de caer estaba, por los triunfos y los momentos difíciles, es por eso que con toda la humildad que de mi corazón pueda emanar, dedico primeramente esta tesis a Dios.

A mi querida madre por su paciencia, bondad y comprensión, que prefirió sacrificar su tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío, me inspiró a ser el mejor, gracias por estar siempre a mi lado, y por darme la vida.

¡Te amo mucho!

A mi familia quienes me impulsaron para llegar a este momento tan especial en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera al Profesor Bazán Vargas Kieffer Segundo, por asesorarme para realizar esta tesis de maestría, su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas, ha sido un aporte invaluable.

A los docentes de la Escuela Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarnos sus conocimientos, apoyo y motivación, para lograr comprender la dinámica de la Gestión Pública.

A la jefatura de nuestra agencia del Banco de la Nación de Moyobamba, que nos permitió realizar esta tesis para mejora y satisfacción de nuestros clientes.

A nuestros clientes que de una u otra manera colaboraron para la ejecución de esta tesis.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Roger López Góngora**, identificado con DNI N° 42212469, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", con la tesis titulada: **"Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación-Agencia Moyobamba-2015"**.

Declaro bajo juramento que:

1. La Tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y de referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba 15 de Noviembre del 2015.



Roger López Góngora
DNI N° 42212469

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación-Agencia Moyobamba-2015”**, con la finalidad de conocer la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de los sectores salud y educación beneficiarios de los préstamos Multired del Banco de la Nación del distrito de Moyobamba - Año 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE GENERAL

	Página
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
Justificación.....	28
1.1. Problema.....	28
1.2. Hipótesis.....	29
1.3. Objetivos.....	29
II. MARCO METODOLÓGICO.....	30
2.1. Variables	30
2.2. Operacionalización de variables.....	30
2.3. Metodología.....	31
2.4. Tipo de estudio.....	31
2.5. Diseño.....	31
2.6. Población, muestra, muestreo.....	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
2.8. Métodos de análisis de datos.....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	42

V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
VIII. ANEXOS.....	50

Anexo 1: Instrumento de recojo de información.

Anexo 2: Matriz de Consistencia.

Anexo 3: Informe de validación de instrumento

Anexo 4: Archivo Fotográfico

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1: Tabla de contingencia: calidad de servicio y satisfacción de los clientes.....	36
TABLA N° 2: Datos observados.....	37
TABLA N° 3: Grado de libertad y valor de alfa.....	38
TABLA N° 4: Chi cuadrado.....	38
TABLA N° 5: Grado de calidad del servicio de préstamos Multired.....	39
TABLA N° 6: Nivel de satisfacción de los clientes Multired.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
GRÁFICO N° 1: Grado de calidad del servicio de préstamos Multired.....	40
GRÁFICO N° 2: Nivel de satisfacción de los clientes Multired.....	41

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue conocer la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de los sectores salud y educación beneficiarios de los préstamos Multired del Banco de la Nación del distrito de Moyobamba - Año 2015. El estudio fue No Experimental, con un diseño de tipo descriptivo, correlacional. Se planteó la hipótesis: la calidad de atención brindada por el Banco de la Nación Agencia Moyobamba incide positivamente en la satisfacción del cliente beneficiario de préstamos Multired. La información analizada partió de un cuestionario que recogió información de 97 clientes del Banco de la Nación Agencia Moyobamba, usuarios de préstamos Multired. Se les entrevistó luego del proceso de atención que recibían en las oficinas de atención al cliente de Préstamos Multired. Los resultados expresan lo siguiente: De los 97 entrevistados, el 48.5% (47) manifiestan que la calidad es buena, el 44.3% (43), refieren que es Regular, el 6.2% (6), manifiestan que es Mala y sólo el 1% (1) manifiesta que es Muy Buena. Al cuantificar las calificaciones entre buena y muy buena se obtiene que 90 entrevistados perciben la calidad como buena y muy buena. Sólo un entrevistado (1%) manifiesta como mala. Al cuantificar las calificaciones entre buena y muy buena se obtiene que 90 entrevistados perciben la calidad como buena y muy buena. Sólo un entrevistado (1%) manifiesta como mala. 64 entrevistados (66%) manifiestan que están satisfechos, 3 (3%) insatisfecho y el 31% (30) refieren estar muy insatisfechos. Se encuentra relación entre calidad de servicio y satisfacción para una seguridad del 95% ($\alpha = 0.05$) el valor teórico de una distribución ji-cuadrado con 06 grados de libertad para $\alpha = 0.05$ es de 12,59. Como quiera que en el cálculo del χ^2 obtuvimos un valor de 51.00, que supera al valor para $\alpha = 0.05$, podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas ($p < 0.05$). Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a) como probablemente cierta.

Palabras claves: Calidad y Satisfacción.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the influence of service quality in customer satisfaction in the health and beneficiaries of Bank loans Multired Nation Moyobamba district education sectors. 2015. The study was not experimental, with a design of descriptive, correlational. It was hypothesized: the quality of care provided by the National Bank Moyobamba Agency positively affects beneficiary satisfaction Multired customer loans. The analyzed information came from a questionnaire that gathered information from 97 customers of the Bank of the Nation Agency Moyobamba, users Multired loans. They were then interviewed the process of care they received at the offices of Customer Loans Multired. The results show the following: Of the 97 respondents, 48.5% (47) state that the quality is good, 44.3% (43), which is referred Regular, 6.2% (6), say it is bad and only 1% (1) states that it is very good. By quantifying the ratings between good and very good, it is obtained that 90 respondents perceive the quality as good to very good. Only one respondent (1%) manifested as poor. By quantifying the ratings between good and very good, it is obtained that 90 respondents perceive the quality as good to very good. Only one respondent (1%) manifested as poor. 64 respondents (66%) say they are satisfied, 3 (3%) dissatisfied and 31% (30) report being very dissatisfied. Relationship between quality of service and satisfaction for a security of 95% ($\alpha = 0.05$) the theoretical value of a chi-square distribution with 06 degrees of freedom for $\alpha = 0.05$ is 12,59 It is. Since in the calculation of the χ^2 obtained a value of 51.00, which exceeds the value for $\alpha = 0.05$, we can conclude that the two variables are not independent, but are associated ($p < 0.05$). Therefore, in view of the results, we reject the null hypothesis (H_0) and accept the alternative hypothesis (H_a) as probably true.

Keywords: Quality and satisfaction.