



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título

“Tarjeta Multired Global Débito y satisfacción
del cliente en el Banco de la Nación – Agencia,
Moyobamba – 2015”

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

AUTOR:

Br. Raygada Rengifo, Sahir Aman

ASESOR:

Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

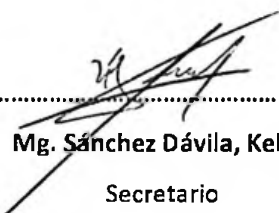
TARAPOTO - PERÚ

2015

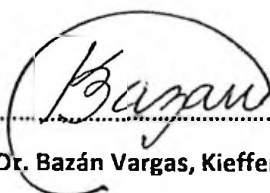
PÁGINA DEL JURADO



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



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



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

DEDICATORIA

A mi papá Dios por darme la vida, y la fuerza que necesito y a mi querida familia por su apoyo incondicional, quienes con su amor y tiempo hacen posible mi superación profesional.

A mi madre Rosa Elena, por su eterno amor y su apoyo incondicional.

A mi amada esposa y mis amados hijos Sahir Y Yazid, Por su comprensión y amor.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que me brindaron su apoyo y colaboraron para la ejecución de este estudio, que ciertamente es necesario para saber en detalle el servicio que brinda mi querida institución.

DECLARACIÓN JURADA


Yo, **Sahir Aman Raygada Rengifo**, con DNI N° **40077494**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo", con la tesis titulada: **"Tarjeta Multired Global Débito y satisfacción del cliente en el 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 autoplagiada; 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), autoplagio (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 16 de Mayo del 2015.



.....
Sahir Aman Raygada Rengifo
DNI N° 40077494

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Tarjeta Multired Global Débito y satisfacción del cliente en el Banco de la Nación – Agencia, Moyobamba – 2015”**, con la finalidad de conocer el grado de percepción de la calidad y nivel de satisfacción de los clientes usuarios de las Tarjetas Multired Global Débito del Banco de la Nación, distrito de Moyobamba, 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

INDICE 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
1.1. Problema.....	37
1.2. Hipótesis.....	37
1.3. Objetivos.....	37
II. MARCO METODOLÓGICO.....	39
2.1. Variables.....	39
2.2. Operacionalización de variables.....	40
2.3. Metodología.....	42
2.4. Tipo de estudio.....	42
2.5. Diseño.....	42
2.6. Población, muestra y muestreo.....	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.8. Métodos de análisis de datos.....	45
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN.....	72
V. CONCLUSIONES.....	74
VI. RECOMENDACIONES.....	76

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
VIII. ANEXOS.....	80

Anexo 1: Instrumento de recojo de información.

Anexo 2: Matriz de Consistencia.

Anexo 3: Informe de validación de instrumento

Anexo 4: Archivo Fotográfico

INDICE DE TABLAS

Página

TABLA N° 1: Tabla de contingencia calidad y satisfacción.....	47
TABLA N° 2: Grados de libertad calidad y satisfacción.....	48
TABLA N° 3: Grado de percepción de la calidad de atención.....	50
TABLA N° 4: Nivel de satisfacción.....	51
TABLA N° 5: Componente oportunidad.....	52
TABLA N° 6: Componente información.....	53
TABLA N° 7: Componente comodidad.....	54
TABLA N° 8: Componente horario de atención.....	55
TABLA N° 9: Componente facilidad.....	56
TABLA N° 10: Componente información.....	57
TABLA N° 11: Componente seguridad.....	58
TABLA N° 12: Componente Reporte.....	59
TABLA N° 13: Componente amabilidad.....	60
TABLA N° 14: Componente apariencia.....	61
TABLA N° 15: Componente seguridad.....	62
TABLA N° 16 Componente localización.....	63
TABLA N° 17: Componente limpieza.....	64
TABLA N° 18: Componente equipamiento.....	65
TABLA N° 19: Componente acceso.....	66
TABLA N° 20: Componente riesgo.....	67
TABLA N° 21: Componente disponibilidad.....	68
TABLA N° 22: Componente elección.....	69
TABLA N° 23: Componente recomendación.....	70

INDICE DE GRÁFICOS

	Página
GRÁFICO N° 1: Prueba de Chi cuadrado.....	49
GRÁFICO N° 2: Grado de percepción.....	50
GRÁFICO N° 3: Nivel de satisfacción.....	51
GRÁFICO N° 4: Componente oportunidad.....	53
GRAFICO N° 5: Componente información.....	54
GRÁFICO N° 6: Componente comodidad.....	55
GRÁFICO N° 7: Componente horario de atención.....	56
GRÁFICO N° 8: Componente facilidad.....	57
GRÁFICO N° 9: Componente información.....	58
GRÁFICO N° 10: Componente seguridad.....	59
GRÁFICO N° 11: Componente Reporte.....	60
GRÁFICO N° 12: Componente amabilidad.....	61
GRÁFICO N° 13: Componente apariencia.....	62
GRÁFICO N° 14: Componente seguridad.....	63
GRÁFICO N° 15 Componente localización.....	64
GRÁFICO N° 16: Componente limpieza.....	65
GRÁFICO N° 17: Componente equipamiento.....	66
GRÁFICO N° 18: Componente acceso.....	67
GRÁFICO N° 19: Componente riesgo.....	68
GRÁFICO N° 20: Componente disponibilidad.....	69
GRÁFICO N° 21: Componente elección.....	70
GRÁFICO N° 22: Componente recomendación.....	71

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue Conocer la relación entre el grado de percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de las Tarjetas Multired Global Débito del Banco de la Nación, Agencia Moyobamba, 2015. Estudio No Experimental, diseño descriptivo simple, correlacional. La información analizada partió de un cuestionario que recogió información de 97 clientes usuarios de la tarjeta multired global débito. La hipótesis fue: Existe relación entre el grado de percepción de la calidad de atención brindada por el Banco de la Nación con la satisfacción del cliente usuario de la Tarjeta Multired. Los clientes fueron entrevistados luego de la atención recibida en el banco. Los resultados expresan: Existe relación entre grado de percepción de la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de las Tarjetas Multired del Banco de la Nación, para una seguridad del 95% ($\alpha = 0.05$) el valor teórico de una distribución ji-cuadrado para $\alpha = 0.05$ es de 9,49, para χ^2 obtuvimos un valor de 75.62, 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. De 97 clientes usuarios encuestados 56 (57.7%) refirió que la percepción de la calidad de atención es BUENA, 33 (34.0%) REGULAR y sólo 8 (8.32%) manifestaron que es MALA. El nivel de satisfacción de los clientes usuarios de tarjeta multired expresan los siguientes resultados: el 60.8% (59) manifestaron como SATISFECHO el nivel de satisfacción, 36.1% (35) manifiesta como INSATISFECHO y sólo el 33.1% (3) manifestaron que están MUY INSATISFECHOS. Al describir los componentes que más influyen en el grado de percepción fueron: Componente: Oportunidad con un 41.2% Componente: Información con 34%. Componente: Comodidad con 45.1%. Componente: Horario de atención con 82.5%. Componente: Funcionalidad con 51.6%. Componente: Facilidad con 67.0%. Componente: Información con 45.4%. Componente: Seguridad con 89.4%. Componente: Reportes con 74.2%. Componente: Amabilidad con 43.3%. Componente: Apariencia con 79.4%. Componente: Seguridad con 51.2%. Componente: localización con 73.2%. Componente: Limpieza con 68.0%. Componente: Equipamiento con 42.2%. Los componentes que más influyen en la variable nivel de satisfacción se encontró lo siguiente: Componente: Acceso con 66.0%. Componente: Riesgo con 72.2%. Componente: Disponibilidad con 78.4%. Componente: Elección con 74.1%. Componente: Recomendación con 68.0%.

Palabras claves: Calidad de la atención y satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the relationship between the degrees of perceived quality and level of customer satisfaction Multired users of Global Debit Cards Banco de la Nación, Moyobamba Agency, 2015. No Experimental Study descriptive simple design correlational. The analyzed information came from a questionnaire that gathered information from 97 customers using the multi-network debit card overall. The hypothesis was: There is a relationship between the degrees of perceived quality of care provided by the National Bank with customer satisfaction Multired card user. Customers were interviewed after the care provided in the bank. The results show: There is a relationship between the degree of perceived quality and level of customer satisfaction users of Multired cards National Bank for a security of 95% ($\alpha = 0.05$) the theoretical value of a distribution ji It -square for $\alpha = 0.05$ is 9.49, χ^2 We got to a value of 75.62, 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. 97 user's surveyed 56 clients (57.7%) reported that the perception of the quality of care is good, 33 (34.0%) REGULAR and only 8 (8.32%) stated that it is bad. The level of customer satisfaction multi-network card users expressed the following results: 60.8% (59) expressed as DISSATISFIED the level of satisfaction, 36.1% (35) expressed as dissatisfied and only 33.1% (3) said they are very dissatisfied. In describing the components that influence the degree of perception they were: Component: Opportunity to 41.2% Component: Information with 34%. Component: Comfort with 45.1%. Component: Hours with 82.5%. Component Functionality with 51.6%. Component: Easy to 67.0%. Component: Information with 45.4%. Component: Safety 89.4%. Component: Reports with 74.2%. Component: Kindness to 43.3%. Component: Appearance with 79.4%. Component: Safety 51.2%. Component: localization with 73.2%. Component: Cleaning with 68.0%. Component: Equipment with 42.2%. Component: The components that influence the variable level of satisfaction found the following Access 66.0%. Component: Risk with 72.2%. Component: Availability to 78.4%. Component: Election with 74.1%. Component: Recommendation 68.0%.

Keywords: Quality of care and customer satisfaction.