



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. Jonatan Luis Vela Grández

**ASESOR**

Dr. Gustavo Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

2019

## ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller **Vela Grández, Jonatan Luis**, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Gestión Institucional y la Satisfacción Según la Percepción de los Usuarios del Programa Pensión 65 en el Banco de la Nación Agencia Saposoa – 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Presidente



MBA. David Nicolás Espinoza Dextre - Secretario/a



Dr. Gustavo Ramírez García -Vocal



Tarapoto 23 de enero 2019

## **Dedicatoria**

A Dios, el ser supremo que nos dio la vida y por permitirme llegar hasta este punto; a mis padres por su incansable labor, esfuerzo y apoyo moral para el cumplimiento de mis objetivos, muchos de mis logros se los debo a ustedes incluyendo este. A mi Ángel Tadeo que partió al cielo y que me ilumina desde arriba.

**Jonatan Luis Vela Grández**

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas para seguir desarrollándome y conseguir un peldaño más en mi vida profesional, así como también a sus docentes por darme las bases y el conocimiento sobre el campo en la Gestión Pública.

Al Dr. Gustavo Ramírez García por el asesoramiento brindado para el desarrollo de mi Tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido al Banco de La nación por haber aceptado que realice mi proyecto de tesis y a los beneficiarios del Programa de Pensión 65 del distrito de Saposa por su amabilidad, ternura y disponibilidad al momento de ejecutar el proyecto.

El autor

### **Declaración de Autenticidad**

Yo **JONATAN LUIS VELA GRÁNDEZ**, identificado con DNI N° 45957612, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018”**;

**Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

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.

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 de 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 (presentar 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.

Tarapoto, enero de 2019

  
.....  
**Jonatan Luis Vela Grández**  
**DNI: 45957612**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa pensión 65 en el banco de la nación agencia saposoa – 2018”, con la finalidad de optar el título de: Maestro en Gestión Pública

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dictamen de la Sustentación de Tesis.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Página de Jurado.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos .....	34
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, operacionalización .....	37
2.3. Población y muestra.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5. Método de análisis de datos .....	41
2.6. Aspectos éticos .....	42
<b>III. RESULTADOS</b> .....	43
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	54
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	56

<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	58
<b>ANEXOS</b> .....	62
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	63
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	65
Anexo 3. Validación de instrumentos.....	67
Anexo 4. Índice de confiabilidad.....	73
Anexo 5. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación. ....	77
Anexo 6. Autorización de publicación electrónica de la tesis.....	78
Anexo 7. Informe de originalidad.....	79
Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad.....	80
Anexo 9. Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación.....	81



## Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la correlación entre las variables.....	43
Tabla 2. Análisis de varianza entre las variables.....	45
Tabla 3. Gestión institucional en su dimensión recursos humanos .....	46
Tabla 4. Gestión institucional en su dimensión recursos financieros y materiales .....	47
Tabla 5. Gestión institucional en su dimensión aspecto estructural .....	48
Tabla 6. Gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación Agencia Saposoa .....	49
Tabla 7. Satisfacción de los usuarios en su dimensión calidad de servicio .....	50
Tabla 8. Satisfacción de los usuarios en su dimensión uso de los TICS.....	51
Tabla 9. Satisfacción de los usuarios en su dimensión las expectativas .....	52
Tabla 10. Satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 .....	53

## Índice de figuras

Figura 1. Correlación entre las variables.....	44
Figura 2. Gestión institucional en su dimensión recursos humanos (%) .....	46
Figura 3. Gestión institucional en su dimensión recursos financieros y materiales (%) .....	47
Figura 4. Gestión institucional en su dimensión aspecto estructural (%) .....	48
Figura 5. Gestión institucional percibida por los usuarios del banco de la Nación (%) .....	49
Figura 6. Satisfacción de los usuarios en su dimensión calidad de servicio (%) .....	50
Figura 7. Satisfacción de los usuarios en su dimensión uso de los TICs (%).....	51
Figura 8. Satisfacción de los usuarios en su dimensión las expectativas (%).....	52
Figura 9. Satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 (%).....	53

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018. El tipo de investigación fue básico, descriptivo y correlacional, que responde a un diseño no experimental, de corte transversal. Mediante un muestreo probabilístico, la muestra seleccionada estuvo constituida por 140 usuarios del programa Pensión 65. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario para cada variable de estudio, que previamente fueron evaluados por expertos en la materia. Los resultados indicaron que la gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018, fue de un nivel regular al 46%, mientras que el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 se ubicó en la escala media al 43%. En tal sentido se concluyó, que existe relación significativa entre las variables gestión institucional y satisfacción de los usuarios, dado que el coeficiente de correlación de Pearson (0,8156) nos indicó que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

**Palabras claves:** Gestión institucional, satisfacción de los usuarios, Pensión 65.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the degree of relationship that exists between institutional management and satisfaction according to the perception of the users of the Pension 65 program in the Banco de la Nación agency Saposoá - 2018. The type of research was basic, descriptive and correlational, which responds to a non-experimental, cross-sectional design. By means of a probabilistic sampling, the selected sample consisted of 140 users of the Pension 65 program. The technique used was the survey and the data collection instrument was the questionnaire for each study variable, which was previously evaluated by experts in the field. The results indicated that the institutional management perceived by the users of the Banco de la Nación agency Saposoá - 2018, was of a regular level to 46%, while the level of satisfaction of the users of the program Pension 65 was located in the average scale to 43%. It was concluded that there is a significant relationship between the variables institutional management and user satisfaction, given that Pearson's correlation coefficient (0.8156) indicated that there is a high positive correlation between the study variables.

**Keywords:** Institutional management, user satisfaction, Pension 65.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Hasta el presente, existen empresas que ya no son las mismas que fueron hace cierto tiempo atrás, con la aparición de la globalización y de la internacionalización se vieron afectadas en sus funciones que realizan a diario, teniendo su incidencia en las entidades del sistema financiero. Por ese motivo, los organismos empresariales deberán adecuarse al constante cambio con la finalidad que se logre obtener una rentabilidad dentro del ámbito social y económico (Arboleda, 2013, p.43)

Las instituciones financieras conocen lo crucial de la calidad orientado a garantizar la permanencia en la industria, en donde se hace indispensable tener conocimiento sobre la percepción de la clientela con respecto al producto y servicio ofertado, siendo un punto básico que se encargará de efectuar correcciones en caso de presentarse deficiencias y en apoyará al logro de alguna ventaja competitiva. Es por ello, que las diversas funciones de los bancos son almacenar fondos, prestar dinero, avalar préstamos y proporcionar servicios con excelencia a la clientela, siendo la finalidad fundamental en la actualidad bancaria (Royo, 2005, p. 4).

Siendo esto una característica del motivo empresarial dedicada a satisfacer el conjunto de necesidades y expectativas que presenta el cliente, de tal manera logre generar un nivel de diferenciación en comparación a lo que la competencia puede generar, y mejorar el vínculo con el cliente, y este enfoque viene siendo de mucha novedad para las empresas que pertenecen al sector financiero y bancario de España, a pesar de que se viene empleando diversas técnicas de marketing, infundiendo también la “filosofía de marketing”, que no solo se encuentra direccionada a la funcionalidad del mercado y establecimiento de estrategias para hacerse frente a la competencia, sino también tiene un enfoque relacionado a satisfacer lo que el cliente requiera (Merino, 2001, p. 6).

La organización y la gestión se retoman como asignaciones complementarias: constituir con relación al tipo de organización en la institución, las relaciones bilaterales del espacio físico, las jornadas, periodos, el personal que brinda de apoyo y

servicios, la asignación de funciones, entre otras; gestionar la capacidad de desarrollo y proyección de todos los procesos, para alcanzar metas y propósitos (Rosero, 2012, p. 42).

Cuando se realiza una gestión, esto involucra una fase de interacción que se da la institución con su contexto, el modelo de gestión se consigue, muy relacionado con la representación de su contexto, de la misma forma se menciona que la gestión durante su proceso de ejecución tiende a involucrar a su entorno para poderse determinar múltiples modelos de desarrollo. Es preciso considerar, que la gestión que se lleva a cabo en una institución tiene posibilidades que se presenten obstáculos por ciertos problemas que se desarrollan tales como: apariciones de conflictos de interés, apariciones de desmotivaciones, el no poder llegar a adaptarse nunca a los cambios, todos esos sucesos se generan a partir de las percepciones y practicas sobre la gestión que incluyen a los principales actores de la institución (Rosero, 2012, p. 43).

Por otro parte, la eficacia del servicio es el resultado de las críticas que son generadas en relación a las perspectivas y conocimientos que desarrollan los clientes en comparación a la realidad, la confiabilidad, las capacidades de respuestas, así como también la generación de seguridad y empatía. La noción que se tiene sobre los servicios, y que se incluye a ello que el mercado cada vez se vuelva más exigente, determinó que se empiecen a sumar esfuerzos orientado a efectuar alguna investigación en relación al nivel de calidad, para la calidad, de tal modo se permita conocer su forma de medición. (Martínez, 2012, p. 12).

Dentro de los indicadores de calidad, el que se considera con mayor importancia es la satisfacción al cliente. Pero de acuerdo al resultado que se obtiene se encuentra condicionado a la variación de diferentes aspectos, como los que mencionamos a continuación: La percepción que desarrollará cada persona, así mismo las cualidades correspondientes a los servicios que son ofertados, todo ello incrementa el grado de complejidad durante la realización del estudio. Proporcionar servicios de calidad impulsó el desarrollo muchas investigaciones, llegando a concluir que existen diversos intereses para la consolidación de metodologías para facilitar la estimación de la calidad, la cual suele ser complicada (Martínez, 2012, p. 13).

Últimamente, el Banco de la Nación agencia Saposoa viene siendo un lugar con un alto nivel de clientes, los bancos están concentrados en un marco cada vez más competitivos, sin embargo los servicios que brindan a sus clientes no cumplen con sus expectativas, son entregadas con errores, el sistema ocasionalmente sufre de fallas, etc. En el ámbito institucional, al lograr que el Banco de la Nación (agencia Saposoa) emplee de forma eficiente los recursos materiales, humanos y financieros, generara credibilidad y confianza en sus clientes específicamente usuarios del programa Pensión 65, que fue creado por el gobierno de turno de ese entonces y que su finalidad es de entregar una subvención dineraria a todos aquellos sujetos con edad superior a los 65 años, en estado de extrema pobreza y que perciben esta subvención mediante las oficinas pertenecientes al banco de la nación, son clientes que por la edad avanzada requieren un trato especial y de manera específica para cada usuario y así buscar su bienestar y la mejora constante de sus servicios. Por este motivo, el trabajo busca aclarar la importancia de la gestión institucional en relación con la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa, periodo 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Castilla, S. (2013). En su tesis: *Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Con metodología No-experimental, descriptiva explicativa, empleando un grupo muestral 350 personas de 40 centros de trabajo, el diario de campo y las fichas observacionales para recoger información; asimismo se evidenciaron los resultados: la administración del talento optimiza las funciones que se dan sólo por compromiso, esto dan a entender que solo escoge como modelo a las cualidades que se van a desarrollar en alguna labor que se dará en la organización, eso sí, no se debe de perder de vista el compromiso que desarrollará el mismo empleado, a partir de ello nace la importancia de direccionar todas las políticas correspondientes al área de Recursos Humanos con la estrategia que adoptó otra organización, sólo con ese método se logrará con la consecución del éxito, de tal manera que dentro del actual contexto

global, el talento que pertenece a cada uno de los empleados llegue a ser considerado como un punto primordial que repercutirá en el valor de la organización.

Droguett, F. (2012). En su tesis: *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes de la industria automotriz: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Con metodología No-experimental, descriptiva explicativa, empleando un grupo muestral 1460 clientes, a su vez los cuestionarios fueron usados en el recojo de información; finalmente el autor que desarrolló la investigación pudo concluir en lo siguiente: que la satisfacción es clave en gran parte que permitirá que se realice el establecimiento de una relación dentro de un futuro no tan lejano con el cliente. Y las principales causas de insatisfacción que se encontraron presentes se llegaron a compartir con las marcas, como son la demora del tiempo de entrega de dichos vehículos, en donde se pudo evidenciar que las expectativas que han desarrollado los clientes no logran encajar con el desempeño demostrado por la empresa.

Reyes, S. (2014). En su tesis: *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. (Tesis de maestría). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Con metodología Experimental aplicada, empleando un grupo muestral 100 clientes y 12 colaboradores de la asociación SHARE, utilizando los cuestionarios y las entrevistas de los servicios a percepción de la clientela para poderse llevar a cabo la recolección de datos; y en base a dicha data recogida se pudo desarrollar las discusiones para que finalmente el investigador pudiese mencionar las conclusiones que se darán a conocer a continuación: se evidenció que la satisfacción del cliente se verá aumentada si existe un eficiente y cálido servicio, lo cual ayuda al incremento general de la misma, ya que provoca que los empleados tengan siempre mentalidad proactiva y que ello influya en la modalidad de servicio que será brindado para lograr que los clientes lleguen a estar satisfechos. Acotando que de acuerdo a los resultados de los instrumentos que fueron aplicados, se pudo evidenciar que la calidad de los servicios a percepción del usuario fue de un 72%, sin embargo, al aplicar el entrenamiento, la particularidad o la calidad aumentó en un 95% que garantiza un mejor servicio.



## **A nivel nacional**

Machado, L. (2017). En su tesis: *Gestión Institucional y su relación con la Responsabilidad Social de los Promotores de Foncodes- 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Jaén, Perú. Siendo el propósito del investigador se encontró posicionado en un nivel descriptivo y correlacional, el cual ninguna de las variables se alteraron o fueron objeto de modificación por lo que el diseño de la investigación transversal y No-experimental, contando con un grupo muestral 30 trabajadores de FONCODES, el investigador empleó como instrumento para la recolección de data al cuestionario, los resultados obtenidos fueron llevados a materia de discusión que terminó en las conclusiones que se mostrarán a continuación: En el estudio al contar con suficiente evidencia empírica se observa de que existió un vínculo significativo las variables ( $p < 0.01$ ). Descriptivamente, se obtuvo una responsabilidad social poco adecuada al 88%, y una gestión institucional adecuada en FONCODES al 100%.

Lozano, A. (2017). En su tesis: *Gestión institucional y la gestión del talento humano en instituciones educativas de la UGEL 02 – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Siendo una investigación correlacional y descriptiva, en el que su diseño fue experimental de corte transversal, contando con un grupo muestral 95 maestros en 3 centros educativos de la UGEL 02, para poder recolectar información que permita con la continuación del desarrollo del estudio, se acudió al empleo del cuestionario; llegándose a concluir: la existencia del: que existe un coeficiente de correlación de 0,647 que nos muestra moderada correlación afirmativa y altamente significativa en la Gestión institucional y la Gestión del talento humano percibida por docentes (sig. bilateral = .000 < 0.01). Hay un vínculo moderado positivo y significativo de las variables (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .454\*). Referente de la Gestión Institucional y la dimensión aspecto humano, se contrastó que la correlación es muy alta, según los datos que arrojó la prueba aplicada: (sig. bilateral = .000 < .01; Rho = .968\*).

Ñahuirima, Y. (2015). En su tesis: *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac,*

2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Con metodología Experimental transversal, empleando un grupo muestral 384 clientes que acuden a las pollerías fueron quienes se consideraron como muestra de estudio, y a todos ellos se les aplicó un cuestionario. Con relación a la información recopilada se procedió a la elaboración de las discusiones para que finalmente acabar con las conclusiones: Con la evidencia empírica que fue encontrada, teniendo en cuenta que la probabilidad de error fue de 0.000, se afirmó que existió un vínculo significativo sujeto a estudio ( $Rho=0.0841$ ) la correlación fue considerada como altamente positiva. Mientras tanto entre la dimensión fiabilidad del servicio y la variable satisfacción del servicio, se tuvo como resultado con una probabilidad de error del 0% y con un indicador de  $Rho=0.680$  la correlación fue positiva moderada.

### **A nivel Regional y Local**

Gutiérrez, L. (2016). En su tesis: *Calidad de los Servicios de Saneamiento Básico y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Distrito de Juanjuí – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Con metodología Experimental transversal, empleando un grupo muestral 150 jefes de familia, para continuar con el desarrollo de la investigación y poder cumplir con el propósito del estudio se emplearon los cuestionarios y las fichas observacionales para recoger información. La investigación se discutió en base a las cifras obtenidas de cada instrumento, que finalmente se arribó a las conclusiones que se mostrarán a continuación: Se llegó a evidenciarse que la primera y segunda variable de estudio guardan una relación entre sí, porque los cálculos del Chi cuadrado estimaron una cifra 27.49 siendo mayor a lo que se mostró en el Chi tabular (12.59). Los usuarios del distrito de Juanjuí su satisfacción mostrada fue regular en un 55%.

Ruiz, R. (2017). En su tesis: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Con metodología Experimental transversal, empleando un grupo muestral 377 usuarios externos que acuden al establecimiento de ESSalud fueron tomados como muestra de estudio, a todos ellos se les aplicó un cuestionario que fue elaborado teniendo en cuenta el

propósito de estudio y las dimensiones e indicadores tal como lo señalaron en la teoría. La data recogida de la aplicación del instrumento fue llevada a discusión que permitió que se generen las conclusiones: En el resultado del estudio se evidenció que la calidad de atención al cliente mantiene un vínculo directo con la atención a la clientela externa, dicha afirmación se encontró avalada por el indicador que mostró la prueba de Rho de Spearman (0.255) teniendo como probabilidad de error del 0%. Otros resultados que se obtuvieron fue que los usuarios externos mostraron satisfacción en un 76% y referente a la calidad en la atención el nivel presentado fue regular en un 67%

Escudero & Campos (2017). En su tesis: *Evaluación de la gestión del marketing interno y la satisfacción de los clientes de rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer semestre del 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Ciudad de Tarapoto, Perú. Estudio experimental, descriptivo con enfoque cuantitativo, contando con un grupo muestral 67 clientes de la empresa que fue materia de investigación, los cuestionarios fueron empleados en el recojo de información; llegando a concluir: la satisfacción de la clientela fue media porque los componentes de carácter tangible fueron calificados como aceptables, asimismo, suele resaltarse un alto nivel de confianza con el ente porque cuenta se considera una marca de prestigio en la industria, generando confiabilidad con la clientela, ya sea con la calidad de los platillos, a su vez, se requiere mejorar las capacidades de atención y empatía del personal con las condiciones que se desarrollan durante los servicios brindados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión institucional**

Antes de empezar a definir “Gestión Institucional”, primero se tiene que conocer el significado de gestión, que según:

Benavides (2011), se entiende como pautas para direccionar la acción, también poder realizar las correspondientes previsiones, y los correctos usos de los recursos que se encuentran disponibles y direccionar todos los refuerzos hacia los objetivos que se buscan obtener, además, se considera como la continuación de las actividades que permitirán que se cumplan con los objetivos en el tiempo necesario para organizar

cada una de las piezas y todas aquellas actividades involucrados en su consecución (p. 13).

La gestión viene a ser el acoplamiento de todas aquellas acciones que las realizan ciertos actores que poseen funciones ya definidas y que van a interactuar de un modo más organizado a través del uso de ciertos recursos que van a permitir que se llegue a cumplir con los objetivos que se plantearon (Ale,2016, p.22).

La gestión puede ser tomada como el agrupamiento y la conexión de las tareas y labores dedicadas en la mejora del rumbo del accionar administrativo facilitando a la administración formativa, sobre la estructuración, planeamiento, coordinación, controles y colaboración de toda la entidad (Mori, 2016, p. 17).

La gestión recibe también el nombre de la administración de procesos, el cual se encuentra compuesto por delimitadas funciones y desarrollo de ciertas actividades, y cuenta con un modelo que se encarga de dirigir y que se encuentra inmerge dentro de las tareas a desempeñarse dentro de las organizaciones con el fin de que puedan ser guiadas y administradas, permitiendo así la dinamización, la organización y administración de los distintos talentos y los múltiples recursos con la finalidad de llegar al cumplimiento de esos objetivos que se plantearon en el inicio de todo el proceso. Dentro de la gestión se encuentran involucrados los conocimientos que permitirán que se gobierne, dirija, ordene, organice y se disponga ciertas estrategias y acciones mediante la implementación de las políticas públicas (Frías, 2015, p. 37).

Dentro de la gestión se observa que existe una involucración amena de los actores hacia la institución, además también se genera un compromiso con los valores y el conjunto de elementos que van a permitir que se desarrolle con total eficacia todas las acciones que fueron ejecutadas. En relación a todo lo que se mencionó con anterioridad, toda institución sin excepción alguna debería de llevar a cabo el empleo de las técnicas sobre gestión, de tal manera se pueda con el desarrollo de acciones que permitirán la consecución de los objetivos (Carrasco & García, 2018, p. 25).

Mientras que gestión institucional es un proceso más dinámico, ya que sus elementos están íntimamente ligados en una secuencia cíclica. Porque posee las habilidades que serán necesarias para poder efectuar la modulación de dichos actores institucionales de tal manera permitan que se ejecuten con las etapas de transformación persiguiendo siempre con el propósito de realizar con la mejora, el fortalecimiento y para desarrollar cualidades indispensables orientadas a cumplir las metas organizacionales (Gallegos, 2004, p. 3).

La gestión institucional comprende todo un proceso de carácter constante que permitan la adaptabilidad al cambio emergente, con la desaparición de algunas etapas para dar lugar a otras nuevas etapas, considerando siempre que los procesos administrativos habituales van cambiando para consolidar nuevas metodologías (Huayllani, 2018, p. 27).

La gestión institucional deberá tener como fundamento los aspectos de los liderazgos, reingenierías e innovaciones; en donde se considera al liderazgo como las capacidades orientadas a la conducción para alcanzar las metas organizacionales; reingenierías asumidas como los cambios y avances tecnológicos efectuados en los procedimientos enfocándose en el perfeccionamiento de los aspectos administrativos (Mori, 2016, p. 17).

Para Farro (2001) citado por Mori (2016), asume que la gestión institucional se considera a la competencia de una entidad para la implementación de un plan estratégico, mediante la presupuestación institucional el cual abarque, desarticulando las cifras pertenecientes a lo que fue mencionado últimamente, todo ello por medio de elaborar y ejecutar cada plan operativo por cada año, en el cual se resalta lo estratégico que se debe forjar en los instrumentos de la gestión. Además, abarca el rumbo del talento humano integrante de un ente, para poder cumplir los objetivos y metas que ya fueron fijados (p. 20).

Y, por último, la gestión institucional integra las acciones para ejecutar una serie de técnicas, herramientas, procesos y labores idóneas orientadas al uso efectivo de cada recurso que permitirán que se desarrollen todas las actividades programadas de la

institución. Podemos deducir que la gestión institucional es de suma consideración porque su contribución desarrolla un papel decisivo sobre las apariciones de debilidades que estarán presentes en la gestión tradicional (Rodomiro, 2010, p. 8).

### **Dimensiones de la gestión institucional en el Banco de la Nación agencia Saposoa**

Para el logro del propósito del presente trabajo, se tomó la decisión de tomar la presente teoría para concatenarlo con la realidad problemática presentada, de tal manera las presentes dimensiones que serán mencionadas a continuación permitirán medir la percepción de la gestión institucional efectuada dentro del Banco de la Nación de la agencia que se encuentra ubicada en la ciudad de Saposoa.

#### ✓ **Recursos humanos**

La gestión de recursos humanos (GRH) comprende múltiples actividades que en su totalidad no están sujetas a jerarquías, órdenes o dependen de algún mandato, el cual van a señalar cuán importante será que todos los trabajadores participen en la empresa. La finalidad que persigue consiste en fomentar que los directivos y los trabajadores muestren una actitud de cooperación entre ellos, para hacer a un lado los enfrentamientos que su principal motivo recae una relación de jerarquía que estuvo implantado en las empresas de forma tradicional. Si la gestión de los recursos humanos está marchando correctamente, los trabajadores interiorizan los objetivos en un largo plazo, haciendo que se adapten con mayor rapidez a los cambios que pudiera presentarse en el mercado (Aldana, 2013, p. 26).

Por otro lado, en la GRH deberán tomarse acciones, en donde se: la responsabilidad para la consecución de metas organizacionales, la cancelación de los sueldos tomando en cuenta el nivel de productividad por cada empleado, de igual forma el trato que recibirán ellos, las constantes capacitaciones que guardan relación con las cláusulas de contratación con aspectos concernientes a las actividades que se realizaran en la organización, tales como de producción, sobre marketing

o también pueden encontrarse relacionados a las ventas. Ciertas organizaciones toman en cuenta parte de estas medidas, pero son pocas las que aplican todas simultáneamente (Aldana, 2013, p. 26).

Las empresas que decidan implantar la gestión de recursos humanos (GRH) deberán de destinar una parte de sus recursos que disponen hacia las acciones para seleccionar a los colaboradores y a las capacitaciones del personal. Intentando conseguir empleados que tengan las competencias necesarias para poder ocuparse en diferentes tipos de trabajo, porque los empleados deben de desarrollar las cualidades necesarias que les permitan adaptarse rápidamente a los cambios y a las exigencias que se darán en los diferentes tipos de trabajos, negociando paródicamente el número de horas laborales (Aldana, 2013, p. 27).

Como último elemento que pertenece a la gestión de los recursos humanos (GRH), se encarga de desarrollar un fuerte vínculo entre los promotores y los empleados, dicho propósito no solo está al alcance de quienes tienen bajo su responsabilidad la conducción del departamento de personal, también se tiene que resaltar esas necesidades de que los trabajadores se vinculen con la actividad empresarial (Aldana, 2013, p. 27).

#### ✓ **Recursos financieros y materiales**

Los recursos financieros es el conjunto de estimaciones monetarias y presupuestarias accesibles a la organización, a la red o a las asociaciones para hacer frente a las actividades organizadas en función de las necesidades que están desprendidas, y son básicos para obtener nuevos activos. La presencia de las administraciones generales en la administración pública es sin duda un egreso monetario para el establecimiento, de cualquier manera, su no presencia o inadecuación influye más a medio y largo plazo en los beneficios y la actividad de las propias asociaciones (Rubio, 2002, p. 78).

De esta forma, es primordial establecer que los servicios generales tengan un deber institucional. Por lo que, es importante caracterizar entre las zonas de activos monetarios y materiales los prerequisites financieros, y el plan de oferta que se deberán requerir para un arreglo y actividad productiva de los servicios (Rubio, 2002, p. 327).

Entre una de las funciones básicas de la organización son garantizar los servicios fundamentales, la prestación de los servicios generales básicos, sembrando el buen uso y las acciones necesarias para su mantenimiento a través de la corresponsabilidad con los usuarios. Por lo tanto, adquirir la efectividad para prestar cada servicio que llevará a la institución a mejorar su imagen ante sus empleados y hacia el público que utiliza los servicios que ésta brinda (Frías, 2015).

Rubio (2002), alude que los materiales pueden estar conceptuados en patrimonios del ente, siendo conformados por el activo mueble, inmueble y a ser consumidos, haciendo preciso las operaciones de estas. Los soportes son fundamentales en la obtención de propósitos y fines de la gestión en el sector público (p. 79).

Con la finalidad que se establezca un mejor nivel eficaz, eficiente y congruencia en su funcionamiento, la gestión de los recursos materiales bajo este aspecto hace que el uso sea eficiente y racional de los recursos. Se asignan recursos materiales con el propósito de apoyar los programas propios de las dependencias o entidades, hecho que incentiva a alcanzar la misión institucional (Frías, 2015, p. 41).

La administración de recursos materiales se basa en: obtener oportunamente las adecuadas condiciones referentes a los costos, los estándares de calidad, los bienes que serán distribuidos por cada área perteneciente a la empresa, todos ellos deben estar alineados hacia el propósito de cumplir labores, y para elevar la efectividad en las



operaciones. Posee el activo indispensable para el desarrollo de las operaciones es crucial. Al mismo tiempo, se tiene que tener en consideración que los recursos materiales deben de acoplarse de forma adecuada con el talento humano del ente. (Frías, 2015, p. 42).

✓ **Aspecto estructural**

Las edificaciones y las instalaciones de un sistema que conecta redes artificiales, son consideradas como infraestructuras el cual fueron diseñadas por personas que se prepararon para adquirir esos conocimientos técnicos en distintas áreas como son la arquitectura, paisajes urbanísticos o en el campo de las ingenierías como la civil, y que esas infraestructura forman parte del auge y de la estructura organizativa que pertenecen a las ciudades, para que una sociedad se vea modernizada y globalizada (Salinas, 2015, p. 6).

Se tiene en consideración que las infraestructuras públicas están destinadas a brindar servicios que son de interés de todos los individuos que conforman una sociedad, además se logra entender que la Administración pública asumirá el rol de llevar el estudio del mercado para determinar las tendencias que se forman alrededor de las infraestructuras, y que todo ello influirá en el que una sociedad se vea realizada con la mejora del bienestar del personal (Salinas, 2015, p. 7).

La infraestructura está formada por una red de instalaciones y de obras destinadas al empleo comunitario y mediante ello se facilite la convivencia, el desarrollo personal y en conjunto, y de igual manera se reactive la actividad económica. Las apariciones de las infraestructuras básicas, que presenten una mayor amplitud, cumplan con los estándares de calidad, y su acceso no sea limitado, permite que se lleve a cabo las prestaciones de esos servicios públicos que según los planes ejecutados deberán mejorar el bienes individual y en conjunto, así también la mejora

de los niveles de cohesión de la sociedad y el incremento de los niveles de productividad presentes en la economía (Corrales, 2015, p. 232).

### **1.3.2. Satisfacción de los usuarios**

Es un indicador orientado a dar conocimiento y medir la calidad de los servicios que se está brindando, aunque su procedimiento resulta ser complicado de evaluar; se sabe que las medidas y los métodos para obtenerlas han demostrado cierta influencia de cómo responden los usuarios (Wellington, 2010, p. 49).

La satisfacción se ve reflejada cuando un servicio gusta/disgusta al usuario, después de que este haya hecho de su uso, si le damos una definición conceptual a la satisfacción, mencionamos que es valorado de acuerdo a las medidas que presentaran las actitudes, puesto que ello puede representarse como la sumatoria de todas las satisfacciones con la imagen que tenía el cliente sobre un bien o servicio antes de hacer uso de ello (Petracci, 1998, p. 34).

Gosso (2008), afirma que es resultado la situación anímica tras comparar las expectativas de la clientela con algún servicio ofertado por la entidad. Cuando la calificación que se obtiene es considerada como neutro, implica que faltó inducir una positiva emoción en el cliente, eso conlleva que la empresa reconsidere su gestión, limitándose a realizar actividades básicamente puntuales, ya que no se agrega valor añadido al desempeño organizacional (p. 353).

Para Valverde (2017), la satisfacción en cada usuario responde a un concepto multidimensional que es evaluado de manera individual en distintos aspectos que se relacionan con la salud, por tanto, es un indicador sobre la atención sanitaria, ya que plantea el estado de la salud en función al cumplimiento con la agenda del usuario en cuanto a expectativas (p. 22).

Es por ello, que la satisfacción del usuario se considera un proceso complejo que se distingue a través de la perspectiva de servir como una herramienta eficaz en la gestión, donde se obtienen datos que apuntan a la satisfacción de las expectativas

que fueron originados en los usuarios antes de adquirir un producto o servicio y al adecuado aprovechamiento de los recursos de la organización (Kotler, 2008, p. 232).

La satisfacción del cliente afecta el crecimiento, la rentabilidad empresarial, porque satisfacer al cliente garantiza la supervivencia de la compañía a mediano y largo plazo. El punto de satisfacer a los clientes es un tema que tomó gran importancia llegando a formar parte de un interés global sobre el campo de la mercadotecnia de tal forma sea tomado en cuenta como prioritario durante los planteamientos de los objetivos empresariales para la mejora de la competitividad y poder alcanzar el éxito deseado (Valverde, 2017, p. 26).

Por otro lado, Campiña y Fernández (2016), mencionan que una empresa u organización puede llegar a obtener múltiples beneficios con el simple hecho de poder satisfacer las necesidades de sus clientes (p. 38). A continuación se mostraran aquellos beneficios agrupados en tres grupos:

- Primer beneficio: Un cliente que logró satisfacer sus necesidades con la obtención de un producto o servicios, volverá a dicha empresa a adquirirlo nuevamente. Dándonos a entender que el beneficio que la empresa obtuvo es la lealtad del cliente, y esto genera no solo una oportunidad de venderlo nuevamente el mismo producto, sino que para la próxima se puede ofrecerle nuevos productos.
- Segundo beneficio: Un cliente satisfecho empezará a comunicar a sus amigos, familiares o algún otro conocido sobre sus experiencias positivas que experimentó con la obtención de un producto o servicio, esto genera un beneficio de publicidad gratuita de la empresa.
- Tercer beneficio: Con la experiencia positiva que vivió el cliente empezará a comprar con mayor continuidad el producto o servicio de la empresa, llegando hasta el punto de volverse un hábito, generando así que el cliente abandone por completo a la competencia.

El pensamiento que desarrolle el usuario de que si este está satisfecho o insatisfecho se ve traducida en la calidad del servicio que le fue brindado, también de aquellas características o información que les fueron otorgados y que todo ello en su conjunto

determinan un logro o un fracaso de las medidas que fueron tomadas con la finalidad de llegar a cumplir con sus expectativas. Es de suma importancia que el sistema aplicado llegue a funcionar con el fin de estar a la altura de cada expectativa de la clientela (Rey, 2000, p. 143).

Según Aurora (2005), todo estudio que se realice y que sea de carácter informativo, se tiene al usuario como principal protagonista, ya que las características que presentan y su contexto laboral, sumado a ello su contexto social, condición económica, son factores muy determinantes para su comportamiento que estará estrechamente relacionado con la información brindada (p. 92).

El cuestionario suele ser el método más empleado por el cual se mide los niveles de satisfacción que presentan los usuarios. Cuando se realiza el proceso de la elaboración de un cuestionario, estos no deben ser confusos, su contenido debe guardar relación con lo que se desea conocer o averiguar, y el lenguaje empleado debe ser de fácil entendimiento, además que las preguntas que se encuentren en el cuestionario pueden ser de forma autoadministradas,. El método que fue mencionado anteriormente implica lo complicado que resulta elaborar un cuestionario que dé resultados confiables, debido a los diferentes análisis que se le dan a los conceptos, y que se pueda llegar a transmitir esta fiabilidad lo más claramente posible para motivar su respuesta (Rey, 2000, p. 145).

### **Dimensiones de la satisfacción de los usuarios**

Para el cumplimiento con el propósito del estudio, y viendo que la presente teoría se puede concatenar con ello, se procedió a tomar las siguientes dimensiones que serán mencionadas a continuación, de tal forma permita conocer y medir la satisfacción que presentan los usuarios:

#### **✓ Calidad de servicio**

Precisa de la responsabilidad y la participación de todos los departamentos de la empresa. La idea es construir la calidad desde las

etapas iniciales, en lugar de inspeccionarlas y controlarlas después de lo suscitado (Guajardo, 2003, p. 74).

Asimismo, emerge de la situación económica, porque son aquellos aspectos que atienden las demandas de la clientela, con mayor efectividad que su desarrollo individual, siendo individuos u organismos actualmente (Mañueco, 2017, p. 16).

La empresa que tiene presente en todos sus procesos una verdadera filosofía referente a la calidad de servicio, es porque ha reconocido que su cliente es el principal protagonista y que todas las personas dentro de la empresa son responsables de los resultados. El soporte de los esfuerzos va dirigido al cliente, ya que los empleados realizan metas para satisfacer al cliente (Pérez, 2006, p. 25).

✓ **Uso de los TICs**

Graells (2000), se refiere a las TICs como un conjunto de redes, aplicaciones, programas, servicios y dispositivos que cambian el modelo de vida de los individuos dentro de un ambiente establecido, unidos a un sistema de información interconectada y que al mismo tiempo abastecen herramientas que serán fundamentales para tratar y difundir todo tipo de información (p. 27).

Los avances tecnológicos de información y comunicación se utilizan como parámetros para mejorar los niveles de calidad que estarán presentes en las proyecciones de imágenes y emisiones de los sonidos. Únicamente los procesos no solo consisten en el que el empleo de la información se dé con mayor aceleración y que sea llevada a los lugares que se encuentran a una distancia demasiado larga, sino que a ello se le debe sumar el nivel de calidad y la confiabilidad que presente llegue a ser alta. Con la actividad de digitalización de la información ha hecho posible que se estén desarrollando todas esas potencialidades,

refiriéndose a ello como una imagen de aspecto inamovible, con sonidos que no son cambiantes y datos fijos (Ochoa & Cordero, 2002, p. 81).

#### ✓ **Las expectativas**

Las expectativas también reciben la denominación de “esperanzas” que los clientes empiezan a desarrollar cuando adquieren alguna cosa. Se menciona que un cliente desarrollará ciertas expectativas por consecuencias de una o varios sucesos, como aquellas promesas que emiten las empresas mediante los diferentes medios de comunicación y que dichas promesas traen consigo ciertos beneficios. Las expectativas son consideradas motivos de referencia para llevarse a cabo la comparación respectiva con la entrega de un servicio. Dichos niveles que se tendrán como resultados, pueden variar dependiendo de la referencia que tendrá cada cliente (Ñahuirima, 2015, p. 33).

Para que una empresa llegue a ser competitiva en el mercado, no debe de descuidar la calidad de sus productos y servicios, por ello debe de estar siempre alerta de como son los procesos de producción. Otro factor determinante es la comunicación, porque mediante ello se transmite el mensaje que se desea dar a la población sobre nuestros productos y servicios, todo ello influirá de gran manera en la satisfacción. (Ñahuirima, 2015, p. 34).

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018?

## **Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018?

## **1.5. Justificación**

### **Conveniencia**

El estudio se orientará al análisis de la problemática, estableciendo la incidencia de la gestión institucional del ente en estudio en la satisfacción del usuario de Pensión 65, y orientado a determinar la existencia de un vínculo respectivo (gestión institucional y satisfacción del usuario), con la finalidad de efectuar labores encaminadas a solucionar las deficiencias evidenciadas.

### **Relevancia social**

Las cifras obtenidas servirán de fundamento en el planteamiento de acciones que solucionen las deficiencias suscitadas frecuentemente en los organismos bancarios que frecuentemente reciben a sus clientes por el servicio que prestan. Asimismo, se dará conocimiento a los organismos bancarios sobre la relevancia de proporcionar servicios de calidad, esto con la finalidad de mejorar el funcionamiento del personal, delimitada en el ente y la clientela encaminado a otorgar servicios efectivos.

### **Valor teórico**

Se orientará a la descripción de los aspectos relevantes de las variables de la investigación, en donde emplearán planteamientos teóricos con referencia a la gestión institucional y de satisfacción, para establecer el vínculo existente mediante un marco teórico en relación a las deficiencias, siendo el fundamento para efectuar la evaluación de la incidencia entre las variables del estudio. Asimismo, la información recopilada

nos servirá como base para estudios posteriores y servirá de ayuda para cumplir la misión y visión de otras instituciones bancarias.

### **Implicancia práctica**

Las cifras obtenidas brindarán al personal principal responsable de la gestión de la entidad de estudio para saber sobre su estado real, apoyar al accionar del ente e implementar mejores estrategias para revertir situaciones desfavorables que afectan la satisfacción de sus usuarios. Así mismo, busca la mejora de la operatividad del ente con respecto a la calidad de sus servicios y dar cumplimiento de cada expectativa de la clientela, generando un aumento del nivel de satisfacción.

### **Utilidad metodológica**

El desarrollo de este trabajo de investigación surge a través de los procedimientos y lineamientos que han sido desarrollados por la investigación científica, porque dentro de ello se encuentra técnicas y fases que permiten el desarrollo del presente estudio, esas fases comprenden la revisión bibliográfica que se ara consultando diferentes autores y de fuente muy confiable, segundo trata de cómo se llevará los procedimientos de recojo de información mediante el empleo de cada instrumento investigativo, y como último está el tratamiento estadístico. También es de importancia informar que el estudio fue “no experimental”, porque las variables no serán manipuladas, bajo un diseño Descriptivo-Correlacional, cuyo esquema estará basado en la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios.



## 1.6. Hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

### Hipótesis específicas

#### Hipótesis 1

**H<sub>1</sub>:** La gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018 es adecuada.

**H<sub>0</sub>:** La gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018 no es adecuada.

#### Hipótesis 2

**H<sub>2</sub>:** El nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018 es alta.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018 no es alta.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

### **Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Siendo una investigación básica, con enfoque cuantitativo, porque comprende los pasos, que son de carácter secuencial y probatorio. Además, que, para poder realizar el proceso de contrastación de las hipótesis, se recurrió a las técnicas o formas para recopilar data, que será llevada a su interpretación y posterior análisis con las tablas y cuadros estadísticos, de tal forma se establezcan esquemas conductuales. De acuerdo a lo estipulado Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), un estudio básico se orienta a buscar soluciones las deficiencias evidenciadas y a colaborar con nuevos planteamientos teóricos para las teorías existentes (p. 89).

Teniendo en consideración el propósito del estudio, se pudo evidenciar que la investigación se desarrolló dentro de los niveles descriptivo y correlacional, que permitió que se realice el proceso de contrastación de las hipótesis que se propusieron en la etapa inicial de esta investigación; sobre el nivel que se presentó en la investigación, los autores Sánchez y Reyes (2015) manifiestan que lo descriptivo consiste en los procedimientos de observación de cómo se encuentra desarrollando una variable dentro de un contexto específico, para que posteriormente se ejecuten los procedimientos para encontrar los grados de relación que existirán en las variables que fueron interés de estudio (p. 79).

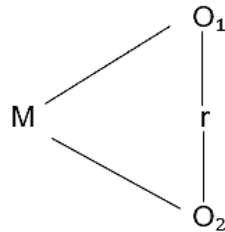
Se recurrió al nivel correlacional, orientado a delimitar aquellos postulados del estudio, ya sea la problemática, propósitos, asimismo, considerando la modalidad o tipo de variable, fue empleado el cálculo estadístico Pearson (pruebas no paramétricas).

#### **Diseño de investigación**

Siendo, No-experimental, de carácter descriptiva, y correlacional causal. Asimismo, durante el desarrollo no existió pretensiones de manipular o alterar alguna de las variables de estudio, solo se realizó las respectivas observaciones en su estado natural (Hernández, et al, 2014, p. 152). A su vez, es descriptivo, ya que se determinó como es

el desenvolvimiento de ambas variables que se encuentran involucradas en el estudio, como son gestión institucional y satisfacción del cliente. Finalmente empleó la causalidad en el sentido en que solo se encargó de aplicar los instrumentos dentro de un periodo de tiempo que se encontró definido y el estudio se desarrolló sólo una vez.

En este sentido, la metodología empleada, cuenta con el esquema delimitado a continuación:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Gestión institucional

O<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario

r = Relación

## 2.2. Variables, operacionalización

### Variable

V<sub>1</sub>: Gestión institucional

V<sub>2</sub>: Satisfacción del usuario

### Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión institucional	Articula a todos los actores institucionales para realizar procesos de transformación que tiene como finalidad mejorar, fortalecer y desarrollar capacidades para lograr objetivos (Gallegos, 2004).	Para analizar el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa, se sumarán los valores que corresponden a las respuestas encontradas en los usuarios encuestados para determinar las causas que puedan estar afectándola.	Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de atención</li> <li>- Capacidad de respuesta</li> <li>- Profesionalismo</li> <li>- Confianza y asertividad</li> </ul>	Escala Ordinal
			Recursos financieros y materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Operatividad</li> <li>- Recursos monetarios</li> <li>- Recursos documentarios</li> <li>- Recursos logísticos</li> <li>- Publicidad</li> </ul>	
			Aspecto estructural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura</li> <li>- Ventilación</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Servicios higiénicos</li> <li>- Señalización</li> </ul>	
Satisfacción del usuario	Es un fenómeno complejo que comienza a vislumbrarse a través de la perspectiva de servir como una eficaz herramienta para la gestión, donde a través de ella se obtienen datos que apuntan a la satisfacción de las expectativas de los usuarios (Kotler, 2008).	Para analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa, se sumarán los valores que corresponden a las respuestas encontradas en las encuestas para determinar las causas que puedan estar afectándola.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En ventanilla</li> <li>- De informes</li> <li>- En sala de espera</li> <li>- Del personal</li> <li>- De Vigilancia</li> </ul>	Escala Ordinal
			Uso de los TICS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonía móvil</li> <li>- Banca electrónica</li> <li>- Asesoramiento en línea</li> <li>- Cajeros automáticos</li> <li>- Equipos de computo</li> </ul>	
			Las expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Confianza</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Tolerancia</li> <li>- Cordialidad</li> </ul>	

## 2.3. Población y muestra

### Población

Asciende a 3460 usuarios del programa Pensión 65, del ente en estudio.

### Muestra

Asciende a 140 usuarios del programa Pensión 65, de acuerdo al cálculo el grupo muestral fue equivalente a 139.7 pero, se efectuó el redondeo con el fin de precisar el desarrollo de la recolección de datos.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = \frac{(3460 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1)}{(0.05^2 * 3459) + (1.96^2 * 0.9 * 0.19)} = 139.7 \approx 140$$

Dónde:

N	Muestra buscada	140
N	Tamaño de Población	3460
Z	Nivel de confianza 95.0%	1.96
P	Probabilidad de éxito.	90%
Q	Probabilidad de fracaso	10%
d	precisión (Error máximo estimación)	5%
Nivel de confianza		95%

### Muestreo

Escogiéndose la metodología probabilística, porque solo a aquellos beneficiarios de Pensión 65, desarrollándose saltos aleatorios para la conformar la cantidad óptima del grupo muestral.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

De acuerdo al planteamiento de Hernández, et al. (2014), en el recojo de datos, se emplean mecanismos que deben cumplir con un estándar, eso quiere dar a entender que se desarrolla un plan en donde indica los procedimientos a seguir para la reunión de información que se dirija con el propósito de la investigación. La data que se desea obtener, lo podemos hacer mediante las modalidades de observación, medición o llevar a cabo un análisis de documentos, donde los instrumentos a utilizar deben de ser validados y confiados mediante la aplicación de pruebas pilotos, o mediante la revisión literaria. Los indicadores que fueron usados son de naturaleza específica, que va a generar múltiples opciones de respuestas (p. 12).

### **Técnicas:**

Serán empleadas las encuestas para la obtención de data y su posterior registro para ambas variables, cuya recolección fue la información que proporcionaron los usuarios del programa Pensión 65. Asimismo, garantiza buscar la información mediante la fuente directa, porque las encuestas son consideradas instrumentos que permitirá que se aumente la recolección de datos.

### **Instrumentos:**

Teniendo en consideración el propósito del estudio y el problema que se presentó, se vio conveniente que la aplicación de un cuestionario estaría más acorde para la recopilación de datos que serán de gran utilidad para efectuar el estudio, también que permitirá aislar dicha información teniendo en cuenta los objetivos que fueron planteados. Para la elaboración del cuestionario se tuvo presente las teorías que definieron las variables y que mencionaron las dimensiones e indicadores.

Se empleará la serie Likert, en donde se delimitará el grado de aprobación o no, sobre el enunciado conductual expresado en los ítems respectivos; estableciendo una jerarquía de los acontecimientos considerando la perspectiva con más valor y la menor, en relación a las opciones que fueron codificadas en un valor numérico para las respuestas, siendo los instrumentos de autoría personal. En este sentido, fue constituido por 12

ítems, siendo su dimensionamiento de la siguiente forma: Recursos humanos (4 ítems), Recursos financieros y materiales (4 ítems) y Aspecto estructural (4 ítems); asimismo, la satisfacción del usuario contó con 12 ítems, siendo su dimensionamiento de la siguiente forma: Calidad de servicio (4 ítems), Uso de los TICS (4 ítems) y Las expectativas (4 ítems) (Ver Anexo 2).

En donde el valor numérico ascendió a 36 puntos, en relación a las 12 interrogantes cerradas puntuados de 1 a 3, y estableciendo rangos: Inadecuada: 12 – 19 puntos, Regular: 20 – 27 puntos, Adecuada: 28 – 36 puntos. Similar puntaje de 36 también se obtuvo en la variable satisfacción del usuario, estableciéndose los rangos: Baja: 12 – 19 puntos, Media: 20 – 27 puntos, Alta: 28 – 36 puntos.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez:**

El concepto se encuentra referido a que un instrumento que será usado para medir los resultados obtenidos, realmente llegue a medir esa variable que el investigador va a pretender medir. Para el desarrollo del estudio y requiriendo obtener información fiable se procedió a realizar la validez del instrumento mediante el juicio de expertos.

Los instrumentos fueron sometidos a juicios que lo realizaron (03) expertos en la materia, con la finalidad de determinar su validación, esos tres expertos son las siguientes personas:

- ✓ Mg. Oscar Roberto Reategui García, Psicólogo.
- ✓ MSC. Wilson Torres Delgado, Estadístico.
- ✓ Dr. Gustavo Ramírez García, Metodólogo.

De esta forma, se evidenciaron resultados positivos en la validación efectuada mediante el criterio de profesionales, en ambas variables estipuladas por el estudio, generándose cifras aplicables (Ver Anexo 3).



### **Confiabilidad:**

Para poder llevar a cabo el proceso de estimación de confianza de los instrumentos, se tuvo que emplear el cálculo de Alfa de Cronbach, para ello se procedió con la realización de un examen piloto orientado a establecer el nivel de confianza de cada instrumento que se utilizaron. En este sentido, con el desarrollo del examen piloto, Hernández, Fernández, y Baptista (2006), señalan que lo recomendable es efectuarlo empleando un pequeño grupo muestral, analizando si el constructo de los indicadores permita que se obtengan información confiable (p. 262).

El indicador que se obtuvo con la aplicación de Cronbach, obteniéndose una cifra equivalente a  $\alpha = 0,831$  en la gestión institucional, y una cifra  $\alpha = 0,816$  en la satisfacción del usuario, en la estimación superando la cifra promedio de 0.80, para estimar el nivel de confianza de cada instrumento. Además, llegándose a validar cada instrumento evidenciado en su posición dentro del margen de confiabilidad "Muy bueno", dentro del rango: 0,8 – 0,9 (Ver Anexo 4).

### **2.5. Método de análisis de datos**

Recolectar datos fue efectuado por medio del empleo de cuestionarios dirigidos a los usuarios que reciben los beneficios del programa que fue desarrollado por el estado denominado Pensión 65, buscando saber sobre lo percibido de cada variable estudiada. Asimismo, se tabularon los datos mediante el software de tabulación que pertenece a la empresa Microsoft denominado Excel, estableciéndose grados estandarizados para puntuar las cifras obtenidas en el dimensionamiento de cada variable estipulada, esta información fue expuesta en tablas y figuras, y efectuándose un análisis porcentual y descriptivo.

A su vez, en la determinación del nivel de relación de las variables, fue empleado el cálculo estadístico Pearson ( $r$ ) por medio del programa SPSS versión 24, las facilitando la contratación de las hipótesis que fueron formuladas.

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>: r = 0**

No existe relación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

**H<sub>a</sub>: r ≠ 0**

Existe relación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

Asimismo, cada escala a considerar presenta los rangos:

*Tabla de correlación*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**2.6. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente estudio, sobre todo en la aplicación de los instrumentos, no se obligó a nadie a participar, todo fue mediante el consentimiento de los usuarios y la información que nos proporcionaron fue de carácter reservados sin exponer la identidad de cada uno de ellos.

Referente al contenido de la investigación, fue trabajo del propio investigador, se respetaron los derechos de autor mediante la citación correcta de cada uno de ellos.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Relación de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

Con el fin de analizar el vínculo entre gestión institucional y satisfacción de los usuarios, fue aplicado el cálculo estadístico de Pearson con el 95% confiabilidad; desarrollándose las hipótesis estadísticas.

##### **Hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

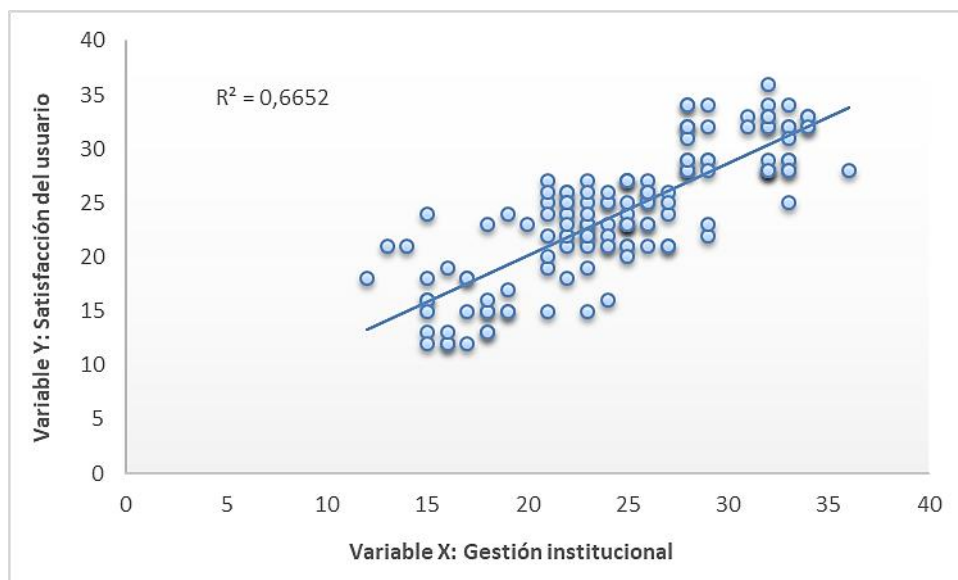
**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

**Tabla 1**

*Resultados de la correlación entre las variables gestión institucional y satisfacción de los usuarios*

Estadísticas de la regresión	
Coefficiente de correlación	0,8156
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,6652
R <sup>2</sup> ajustado	0,6628
Error típico	3,3932
Observaciones	140

**Fuente:** Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 24.



**Figura 1.** *Correlación entre las variables gestión institucional y satisfacción de los usuarios*

**Fuente:** Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21.

**Interpretación:** Se evidencia la prueba aplicada de Pearson, obteniéndose una cifra  $r = 0,8156$ , ello significa la existencia de un vínculo entre las variables, dicha relación es considerada como una correlación positiva alta; observándose una asociación de forma lineal que fundamenta la realización de la prueba correlación de Pearson, en el que el valor del indicador que representa al coeficiente de determinación es en un 0.6652, a modo de explicación esto quiere decir que el 66.52% de la satisfacción de los usuarios presenta influencia por la gestión institucional del Banco de la Nación en su agencia ubicada en la ciudad de Saposoa durante el periodo 2018.

**Tabla 2.**

*Análisis de varianza entre las variables gestión institucional y satisfacción de los usuarios*

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	3157,2358	3157,2358	274,2078	0,000
Residuos	138	1588,9357	11,5140		
Total	139	4746,1714			

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21.

**Interpretación:** Siendo relevante efectuar la verificación de que el empleo de la correlación de Pearson realmente llega a sintetizarse con los datos obtenidos, surgió la necesidad de aplicar la prueba de Fisher, en donde el valor obtenido fue de 0.00, mostrada en la tabla 2, y según la teoría el valor obtenido debe estar por debajo del 5% , pero como el valor obtenido resulta ser menor al 5%, se llega a concluir que la aplicación de la correlación de Pearson llega a sintetizarse con los datos que fueron obtenidos, esto conlleva a que se acepta la correlación entre las variables que fueron escogidas para ser estudiadas.

### **Regla de decisión**

Cuando Valor  $p > 0.05$ , aceptar la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Cuando Valor  $p < 0.05$ , rechazar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Aceptándose la  $H_1$

De acuerdo a los resultados que se obtuvo con la aplicación de los instrumentos y habiendo encontrado suficientes evidencias que respalden una decisión, en este caso se rechazó la  $H_0$ , para tomar otra decisión que consistió en la aceptación de la  $H_1$ , y de acuerdo a las decisiones que se tomaron, se arribó a concluir: Se evidenció con pruebas confiables y contundentes de la existencia de cierta relación significativa que se dan entre la primera variable que fue carácter de estudio, denominada gestión institucional y la segunda variable que recibe el nombre de satisfacción de los usuarios, todos ellos son beneficiados por el programa del estado denominado Pensión 65 y que su cobro lo realizan mediante la agencia bancaria.

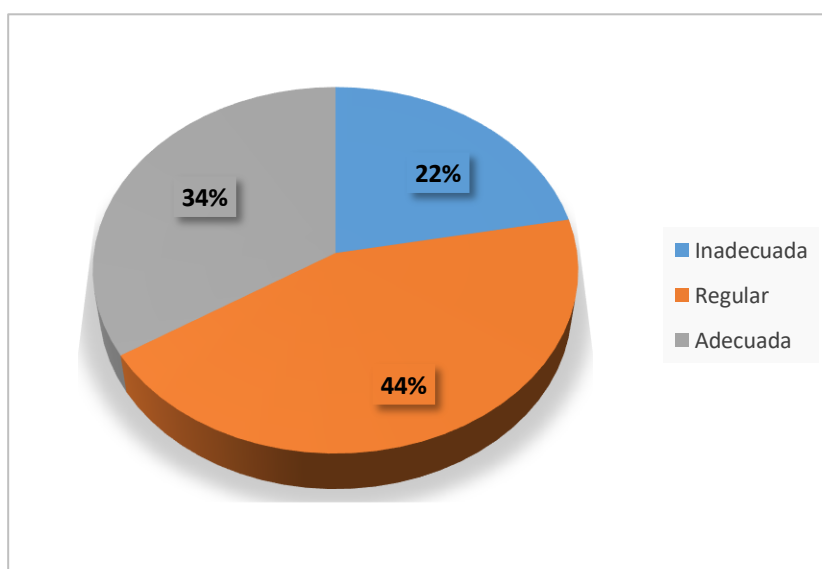
### 3.2. Nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

**Tabla 3**

*Gestión institucional en su dimensión recursos humanos*

Escala	Intervalo	N°	%
Inadecuada	4 a 6	31	22%
Regular	7 a 9	62	44%
Adecuada	10 a 12	47	34%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 2.** *Gestión institucional en su dimensión recursos humanos (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

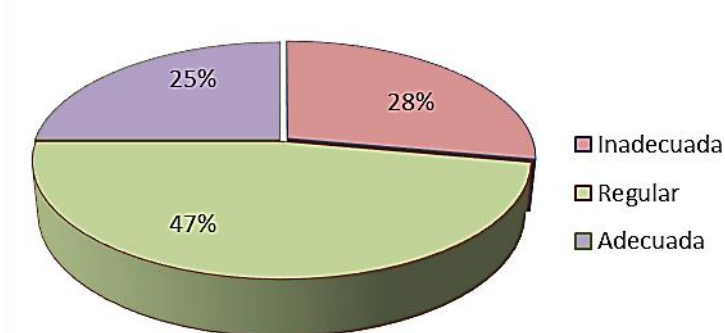
**Interpretación:** La tabla 3 y figura 2 evidenciando los beneficiarios del programa Pensión 65, de acuerdo a la gestión institucional sobre los recursos humanos, obteniéndose las siguientes cifras: 31 usuarios quienes manifiestan en 22% que la gestión de recursos humanos del Banco de la Nación agencia Saposoa es inadecuada, 62 usuarios (44% la cifra superior) la calificaron de regular, solo 47 usuarios (34%) percibieron que la gestión de recursos humanos es adecuada.

**Tabla 4**

*Gestión institucional en su dimensión recursos financieros y materiales*

Escala	Intervalo	N°	%
Inadecuada	4 a 6	39	28%
Regular	7 a 9	66	47%
Adecuada	10 a 12	35	25%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 3.** *Gestión institucional en su dimensión recursos financieros y materiales (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

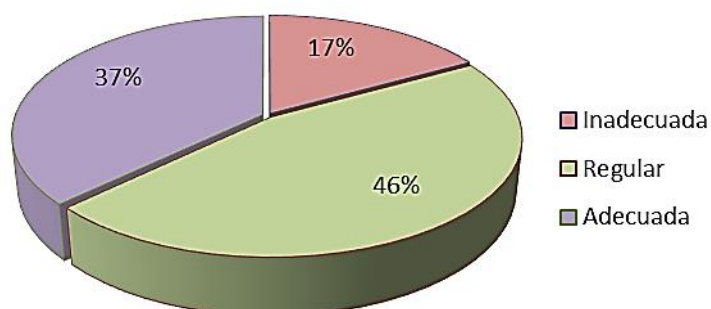
**Interpretación:** La tabla 4 y figura 3 evidenciando los beneficiarios de Pensión 65, de acuerdo gestión institucional sobre los recursos financieros y materiales, obteniéndose las siguientes cifras: 39 usuarios quienes manifiestan en 28% que la gestión de recursos financieros y materiales que cuenta el Banco de la Nación agencia Saposoa es inadecuada, 66 usuarios (47% la cifra superior) la calificaron de regular, solo 35 usuarios (25%) percibieron como adecuada la gestión de recursos financieros y materiales.

**Tabla 5**

*Gestión institucional en su dimensión aspecto estructural*

Escala	Intervalo	N°	%
Inadecuada	4 a 6	23	17%
Regular	7 a 9	65	46%
Adecuada	10 a 12	52	37%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 4.** *Gestión institucional en su dimensión aspecto estructural (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla 5 y figura 4 evidenciando los beneficiarios de Pensión 65, de acuerdo a la gestión institucional sobre el aspecto estructural, obteniéndose las siguientes cifras: 23 usuarios quienes manifiestan en 17% que el aspecto estructural del Banco de la Nación agencia Saposoa es inadecuada, 65 usuarios (46% la cifra superior) la expusieron que es regular, solo 52 usuarios (37%) percibieron como adecuada el aspecto estructural.

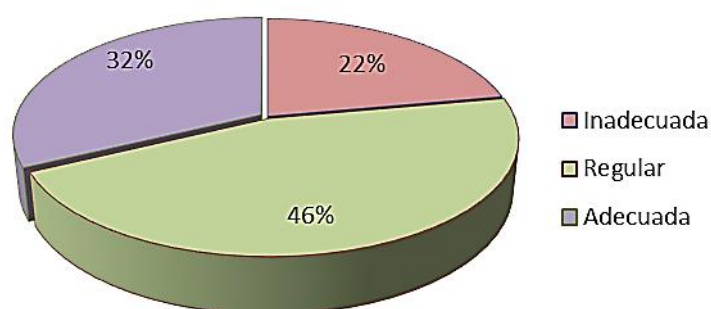


**Tabla 6**

*Gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Inadecuada	12 a 19	31	22%
Regular	20 a 27	64	46%
Adecuada	28 a 36	45	32%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 5.** *Gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla 6 y figura 5 evidenciando los beneficiarios del programa Pensión 65 de acuerdo a la gestión institucional, obteniéndose las siguientes cifras: 31 usuarios encuestados quienes manifiestan en 22% percibieron que la gestión institucional en el Banco de la Nación agencia Saposoa es inadecuada, 64 usuarios (46% la cifra superior) aseguraron que es regular, solo 45 usuarios (32%) percibieron como adecuada la gestión institucional.

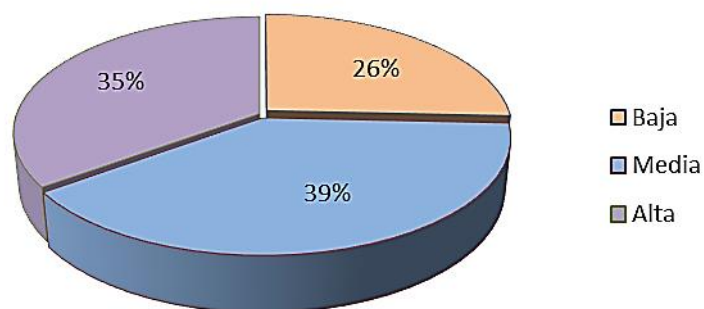
### 3.3. Nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

**Tabla 7**

*Satisfacción de los usuarios en su dimensión calidad de servicio*

Escala	Intervalo	N°	%
Baja	4 a 6	36	26%
Media	7 a 9	55	39%
Alta	10 a 12	49	35%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 6.** *Satisfacción de los usuarios en su dimensión calidad de servicio (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

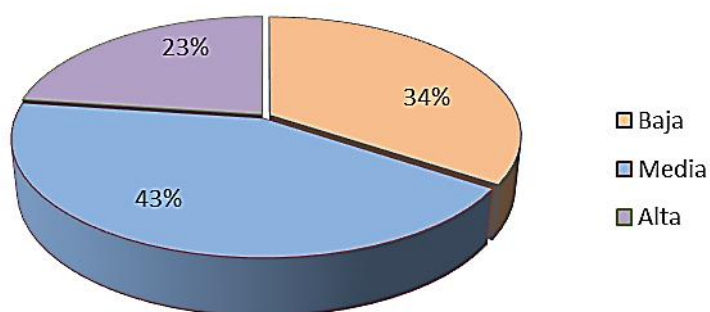
**Interpretación:** La tabla 7 y figura 6 evidenciando los beneficiarios del programa Pensión 65, de acuerdo a la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio, obteniéndose las siguientes cifras: 36 usuarios quienes manifiestan en 26% percibieron que el nivel de calidad en la entidad de estudio es bajo, 55 usuarios (39% la cifra superior) la calificaron como medio el nivel de calidad de servicio, solamente 49 usuarios (35%) percibieron como alta el nivel de calidad de servicio.

**Tabla 8**

*Satisfacción de los usuarios en su dimensión uso de los TICS*

<b>Escala</b>	<b>Intervalo</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	4 a 6	48	34%
Media	7 a 9	60	43%
Alta	10 a 12	32	23%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 7.** *Satisfacción de los usuarios en su dimensión uso de los TICS (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

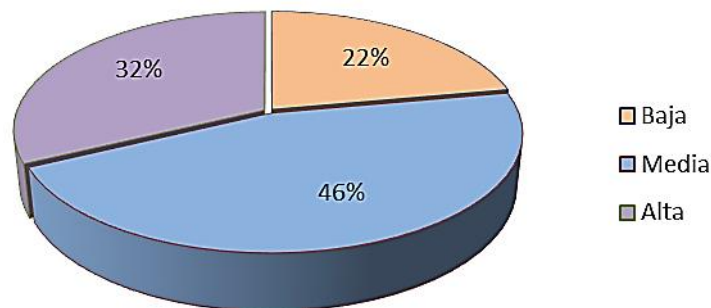
**Interpretación:** La tabla 8 y figura 7 evidenciando los beneficiarios del programa Pensión 65, de acuerdo a la satisfacción de los usuarios sobre el uso de los TICS, obteniéndose las siguientes cifras: 48 usuarios manifestando un 34% que señalan que el empleo de los TICS en el ente fue baja, 60 usuarios (43% la cifra superior) la calificaron de media el nivel de uso de los TICS, solamente 32 usuarios (23%) percibieron como alta el nivel de uso de los TICS.

**Tabla 9**

*Satisfacción de los usuarios en su dimensión las expectativas*

Escala	Intervalo	N°	%
Baja	4 a 6	31	22%
Media	7 a 9	64	46%
Alta	10 a 12	45	32%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 8.** *Satisfacción de los usuarios en su dimensión las expectativas (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

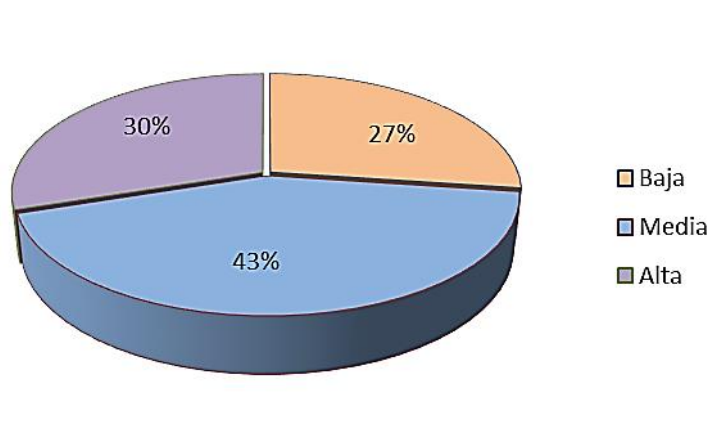
**Interpretación:** La tabla 9 y figura 8 evidenciando los beneficiarios del programa Pensión 65, de acuerdo a la gestión institucional sobre las expectativas, obteniéndose las siguientes cifras: 31 usuarios quienes manifiestan en 22% una expectativa baja del nivel de servicio brindado de la entidad en estudio, 64 usuarios (46% la cifra superior) la calificaron de categoría media, solamente 45 usuarios (32%) mostraron tener una expectativa alta del nivel de servicio brindado.

**Tabla 10**

*Satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65*

Escala	Intervalo	N°	%
Baja	12 a 19	38	27%
Media	20 a 27	60	43%
Alta	28 a 36	42	30%
Total		140	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 9.** *Satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla 10 y figura 9 evidenciando los beneficiarios del programa Pensión 65, de acuerdo a la satisfacción de los usuarios, obteniéndose las siguientes cifras: 38 usuarios al 27% evidenciaron satisfacción baja del servicio brindado en el ente bancario, 60 usuarios (43% la cifra superior) la calificaron de media, solo 42 usuarios (30%) mostraron tener un nivel de satisfacción alta del servicio brindado.

#### IV. DISCUSIÓN

Para efectuar la discusión, la cual es corresponde a la investigación descriptiva correlacional, estructuraremos el marco para argumentar los análisis de las cifras con mayor importancia que fueron obtenidas:

Con relación al objetivo esencial, logró determinarse la existencia de un vínculo significativo entre la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en la entidad de estudio; corroborándose un cálculo de Fisher (0.000) inferior al margen de errores equivalente a 5% ( $p < 0.05$ ), donde se rechaza  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Asimismo, se evidencia la prueba aplicada de Pearson obteniéndose una cifra  $r = 0,8156$  encontrándose al margen de la relación positiva ( $0 < r < 1$ ), señalando las dependencias totales en cada variable del estudio; a su vez la cifra de determinación ( $0,6652$ ) nos explica que el 66,52% de la satisfacción de los usuarios se influencia por la gestión institucional de la entidad de estudio; En este sentido, afirmamos el vínculo directo y positivo. No obstante, al ser la conducta de los términos como directos, deberá recalcarse la valorización promedio de cada variable como “Regular” y “Media”, corroborándose lo señalado, de esta forma, dicha relación también correspondería para el caso en que la frecuencia superior de respuestas estaría posicionada en las categorías “Inadecuada” y “Baja” o viceversa la relación de las variables se hubiera mantenido.

Con relación al primero de los objetivos específicos planteados, el cual hace referencia al nivel de gestión institucional percibida por los usuarios de la entidad de estudio; obtuvo un promedio de nivel “Regular” con el 46% (siendo la cifra superior afirmada por usuarios del programa Pensión 65 encuestados (Ver tabla 6), a su vez, la tabla 3 nos muestra una calificación “Regular” sobre la gestión de recursos humanos de la entidad, al 44%, asimismo, un 22% aseguró que es “Inadecuada”, solamente un 34% fue “Adecuada”. La tabla 4 califica un nivel “Regular” en la gestión de recursos financieros y materiales del ente, al 47%, el 28% fue “Inadecuada”, solamente un 25% la calificó “Adecuada”. La tabla 5 evidencia un grado “Regular” en el aspecto estructural de la entidad de estudio al 46%, el 17% fue “Inadecuada”, solamente un 37% señaló como “Adecuada”. Dichos términos influyeron en la gestión institucional, es por ello que Rodomiro (2010) menciona que las herramientas y los procesos que se siguieron para

llevarse a cabo un eficiente empleo de los recursos que estuvieron disponibles y de las actividades planificadas, terminaron influyendo significativamente en el desarrollo de una adecuada gestión institucional.

En cuanto al segundo objetivo específico, sobre el nivel de satisfacción de los usuarios de Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa; calificándose de “Media” al 43%, siendo la cifra superior afirmada los usuarios del programa Pensión 65 encuestados (Ver tabla 10), a su vez, la tabla 7 evidencia la calidad de los servicios fue “Media” en el ente en estudio al 39%, el 26% fue “Baja”, solamente un 35% señaló como “Alta”. La tabla 8 evidencia que el uso de los TICS fue “Media” en la entidad de estudio (43%), a su vez, un 34% fue “Baja”, solamente el 23% fue “Alta”. La tabla 9 nos muestra una expectativa “Media” por parte de los usuarios del ente al 46%, asimismo, para un 22% fue “Baja”, solamente el 32% fue “Alta”. Dichos términos influyeron en la satisfacción de los usuarios, y con relación a Kotler (2008) la satisfacción comienza a vislumbrarse a través de la perspectiva de servir como una eficaz herramienta para la gestión. No obstante, Rey (2000) sostiene que el criterio que poseen los usuarios en torno a la satisfacción, es el resultado de factores como la calidad de un servicio, y de la información que recibieron dichos usuarios sobre el servicio que adquirieron, generándose en ellos una perspectiva, todos esos factores juegan un papel importante sobre el éxito o el fracaso que tendrá una empresa para lograr cumplir cada expectativa de la clientela.

## V. CONCLUSIONES

Después de recopilar la data por medio de cada instrumento, procesarlos a través de sistemas informáticos, que arrojaron tablas y figuras estadísticas para que posteriormente interpretarlos y discutirlo, todos esos procesos permitieron que el presente estudio concluyera en lo siguiente:

- 5.1 Según los resultados que se obtuvo, se evidenció que si un vínculo significativo corroborándose un cálculo de Fisher =,000, inferior al margen de errores equivalente a 5% ( $p < 0.05$ ), donde se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . Asimismo, se evidencia la prueba aplicada de Pearson, obteniéndose una cifra =,8156, señalando las dependencias totales en cada variable del estudio; a su vez la cifra de determinación =,6652, evidencia que un 66,52% de la satisfacción de los usuarios se influencia por la gestión institucional de la entidad de estudio.
- 5.2 La gestión institucional a percepción de aquellos beneficiarios del ente de estudio, llegó a calificarse en un 46% siendo la cifra superior, a su vez, un 32% de usuarios del programa Pensión 65 la manifestaron como adecuada.
- 5.3 El nivel de satisfacción de los usuarios de Pensión 65, llegó a posicionarse en un grado medio en un 43%, siendo la cifra superior, sin embargo, un 30% de usuarios del programa Pensión 65 la calificaron de escala alta.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Es recomendable para el administrador y para todos los colaboradores de la entidad Bancaria, seguir con las estrategias institucionales para así mantener y mejorar el nivel de aprobación, buen trato y empatía por parte de los trabajadores hacia los usuarios de PENSION 65.
- 6.2 Que el administrador del Banco de la Nación Agencia 3 Saposoa, evaluar el nivel de consecución de cada indicador de administración que medirán su plan estratégico institucional en aspectos financieros, materiales, estructurales e informáticos necesarios para mejorar lo percibido por aquellos usuarios en la gestión del ente bancario.
- 6.3 Se recomienda al administrador de la entidad Bancaria de estudio, gestionar y solicitar programas que formen a los colaboradores del ente en el desempeño de los servicios al cliente y así mejorar el nivel de satisfacción para cada usuario efectivamente

## VII. REFERENCIAS

- Aldana, E. (2013). *La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima, Perú.
- Arboleda, G. (2013). *Percepción que los gerentes tienen acerca de la gestión del conocimiento en las instituciones de salud de mediana y alta complejidad del Valle de Aburra, 2011*. Rev. Fac. Nac. Salud Pública, 32(2): 42-53.
- Aurora, G. (2005). *Los estudios de necesidades y uso de información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: TREA S.L.
- Benavides, L. (2011). *Gestión, Liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa “San Juan de Bucay” del Canton General Antonio Elizalde (Bucay). Durante Periodo 2010 - 2011* (Tesis de maestría). Escuela de Ciencias de La Educación: Guayaquil, Ecuador.
- Castilla, S. (2013). *Optimización del talento en las organizaciones: Gestión por expectativas* (Tesis de doctorado). Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Barcelona: España.
- Campiña, G., & Fernández, M. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Carrasco, M., & García, G. (2018). *La gestión institucional y la calidad del aprendizaje de los estudiantes de educación primaria de la institución educativa “Cayetano Heredia Sánchez” del distrito de San Juan de Lurigancho-Lima 2014* (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César de Vallejo: Lima, Perú.
- Corrales, M. (2015). *Infraestructura pública y servicios asociados*. Obtenido de <https://www.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/sites/2/2017/09/INV-IIES-REV-084-Infraestructura-publica-y-servicios-asociados.pdf>
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis de Posgrado). Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. Santiago, Chile.
- Escudero & Campos (2017). *Evaluación de la gestión del marketing interno y la satisfacción de los clientes de rústica de la ciudad de Tarapoto, durante el primer*

- semestre del 2015* (Tesis de Postgrado). Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Frías, J. (2015). *La auditoría de gestión como instrumento de control y evaluación para innovar la gestión en la Municipalidad Provincial de Bagua* (Tesis de maestría). Maestría en Ciencias con mención en Control y Auditoría en la Gestión Gubernamental, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: Lambayeque, Perú.
- Gallegos, J. (2004). *Planeamiento Estratégico*. Recuperado desde: <http://www.slideshare.net/alfredcorreat/propuesta-de-gestin-14010664>.
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente*. (1.a ed.). México: Panorama Editorial.
- Guajardo, E. (2003). *Administración de la Calidad Total*. México: Pax mexicana.
- Gutiérrez, L. (2016). *Calidad de los Servicios de Saneamiento Básico y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Distrito de Juanjuí – Provincia de Mariscal Cáceres 2016* (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Graells, P. (2000). *Las TIC y sus aportaciones a la sociedad*.
- Huayllani, M. (2018). *La gestión institucional y la calidad educativa de la Institución Educativa Patrón Apóstol Santiago del distrito de Lucanas, 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle: Lima, Perú.
- Kotler, P. (2008). *Las Preguntas Más Frecuentes Sobre Verticales de bolsillo: Gerencia*. Editorial Norma.
- Lozano, A. (2017). *Gestión Institucional y la gestión del talento humano en instituciones educativas de la UGEL 02, 2016* (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Machado, L. (2017). *Gestión Institucional y su relación con la Responsabilidad Social de los Promotores de Foncodes- 2016* (Tesis de Maestría). Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Jaén, Perú.
- Mañueco, R. (2017). *Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de Salud Santa Teresa de Chorrillos, año 2017* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad César Vallejo: Lima, Perú.
- Martínez, F. (2012). *Servicio al cliente en las agencias bancarias de La Mesilla, Huehuetenango* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar: Quetzaltenango, Guatemala.

- Merino, J. (2001). *La calidad de servicio bancario: Entre la fidelidad y la ruptura* (Tesis de doctorado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Complutense de Madrid: Madrid, España.
- Mori, R. (2016). *Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista-San Martín, 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo: Picota, Perú.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015* (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias de La Empresa, Universidad Nacional José María Arguedas: Andahuaylas, Perú.
- Ochoa, X. & Cordero, S. (2002). *Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación*.
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: IdeasPropias.
- Petracci, M. (1998). *La Medición de la Calidad y la Satisfacción del Ciudadano - Usuario de Servicios Públicos Privatizados*. Instituto Nacional de la Administración Pública, Buenos Aires, Argentina.
- Rey, C. (2000). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Barcelona: España.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango* (Tesis de Posgrado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.
- Rodomiro, E. (2010). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una Institución Educativa Pública de Callao* (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad San Ignacio de Loyola: Lima, Perú.
- Rosero, R. (2012). *Percepciones y prácticas de gestión de directivos y docentes en Instituciones Educativas del Municipio de Pasto*. Revista UNIMAR, Número 59, 41-54.
- Royo, C. (2005). *Las competencias como herramienta para el cambio cultural en una organización bancaria* (Tesis de doctorado). Facultad de Psicología, Universidad de Barcelona: Barcelona, España.

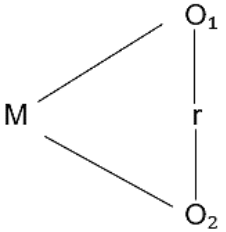
- Rubio, E. (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. México, D.F.: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo; Tarapoto, Perú.
- Salinas, D. (2015). *Las infraestructuras públicas: Fundamentos Constitucionales y Económicos de la intervención estatal y de la participación activa de los particulares en el mercado*. Universidad de Chile: Santiago, Chile.
- Valverde, Y. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo: Ancash, Perú.
- Wellington, P. (2010). *Como brindar un servicio integral al cliente*. (1.e ed.). Bogotá. McGraw-Hill.

# **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: La gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018 es adecuada.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018 es alta.</p>	<p>La técnica que se utilizó para la recolección y registro de la información para ambas variables (gestión institucional y satisfacción del usuario) es la encuesta, cuya técnica de recolección es a través de la información que proporcionaron los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa, año 2018. Esta técnica ayudo a garantizar la obtención de datos directamente de la fuente.</p> <p>Considerando la naturaleza del problema</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>El diseño es no experimental de nivel correlacional, porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables.</p>  <p>M = Representa a la muestra de estudio  O<sub>1</sub> = Gestión institucional  O<sub>2</sub> = Satisfacción de los usuarios  r = indica la relación entre ambas variables</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo conformada por un total de 3460 usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa, año 2018.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra tomada fue de 140 usuarios del programa Pensión 65, según la fórmula de tamaño de muestra es 139.7 sin embargo se realizó un redondeo máximo para mejor aplicación. El muestreo fue de tipo probabilístico, debido a que solo fueron considerados los usuarios del programa Pensión 65 que representan un salto aleatorio hasta completar el tamaño de la muestra óptimo.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1211 292 1453 347">Variables</th> <th data-bbox="1453 292 1724 347">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1211 347 1453 687" rowspan="3">Gestión institucional</td> <td data-bbox="1453 347 1724 403">Recursos humanos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 403 1724 571">Recursos financieros y materiales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 571 1724 687">Aspecto estructural</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1211 687 1453 911" rowspan="3">Satisfacción de los usuarios</td> <td data-bbox="1453 687 1724 799">Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 799 1724 855">Uso de los TICS</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 855 1724 911">Las expectativas</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión institucional	Recursos humanos	Recursos financieros y materiales	Aspecto estructural	Satisfacción de los usuarios	Calidad de servicio	Uso de los TICS	Las expectativas	<p>y sus objetivos para la recolección de datos, se optó por utilizar dos instrumentos: dos cuestionarios con una escala ordinal de tipo Likert para obtener información necesaria, que permitió tener mayor objetividad de las respuestas. Donde la escala ordinal para la variable gestión institucional es inadecuada, regular y adecuada con tres dimensiones: recursos humanos, recursos financieros y materiales, aspecto estructural, donde cada dimensión propuesta con cinco ítems. Para la variable satisfacción del usuario, la escala ordinal es, baja, media y alta con cinco ítems.</p>
Variables	Dimensiones												
Gestión institucional	Recursos humanos												
	Recursos financieros y materiales												
	Aspecto estructural												
Satisfacción de los usuarios	Calidad de servicio												
	Uso de los TICS												
	Las expectativas												



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### A. Cuestionario sobre gestión institucional

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar el nivel de gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, poniendo el número en el recuadro teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Inadecuada                      2= Regular                      3= Adecuada

Gestión Institucional		Escala Valorativa		
Recursos humanos		1	2	3
1	La calidad de atención mostrada por el personal laboral del Banco de la Nación agencia Saposoa es...			
2	La capacidad de respuesta por parte del personal laboral en el Banco de la Nación agencia Saposoa es...			
3	El profesionalismo mostrado por el personal laboral durante las operaciones bancarias es...			
4	El nivel de confianza y asertividad que muestra el personal laboral en el Banco de la Nación agencia Saposoa es...			
Recursos financieros y materiales		1	2	3
5	Según su percepción, el nivel de captación de recursos monetarios por parte del Banco de la Nación. agencia Saposoa es...			
6	Según su percepción, el proceso documentario en el Banco de la Nación. agencia Saposoa es...			
7	Según su percepción, el proceso logístico en el Banco de la Nación. agencia Saposoa es...			
8	Según su percepción, el manejo publicitario del banco en las redes sociales y otras páginas es...			
Aspecto estructural		1	2	3
9	Según su percepción, la infraestructura con la que cuenta el Banco de la Nación agencia Saposoa es...			
10	Según su percepción, el funcionamiento del sistema de ventilación en el Banco de la Nación agencia Saposoa es...			
11	Según su percepción, el funcionamiento de los servicios higiénicos en el Banco de la Nación agencia Saposoa es...			
12	Según su percepción, el número de señalizaciones ubicadas en sitios estratégicos del Banco de la Nación agencia Saposoa es...			

Fuente: Elaboración Propia.

## B. Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, poniendo el número en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Baja                      3= Media                      5= Alta

Satisfacción Del Usuario		Escala Valorativa		
Calidad de servicio		1	2	3
1	El conocimiento laboral que muestran tener el personal de atención en las ventanillas es...			
2	La calidad laboral y el servicio que brinda el personal administrativo del banco es...			
3	El rendimiento laboral que muestra tener el personal de informes frente a sus asignaciones correspondientes es...			
4	El rendimiento laboral que muestra tener el personal de vigilancia frente a sus asignaciones correspondientes es...			
Uso de los TICS		1	2	3
5	El uso del teléfono móvil para la realización de consultas y operaciones bancarias es...			
6	El uso del plan de contingencia que tiene el banco en cuanto a la interrupción del servicio de banca electrónica para el cliente es...			
7	El uso de la opción asesoramiento en línea en la página web del Banco es...			
8	El sistema de seguridad empleados en los cajeros automáticos del Banco es...			
Las expectativas		1	2	3
9	El nivel de empatía que tiene el personal de atención hacia los usuarios es...			
10	El nivel de confianza que muestra tener el personal de atención por parte de los usuarios es...			
11	El nivel de credibilidad que tiene el banco con respecto a la seguridad y atención mostrada a sus usuarios es...			
12	La compatibilidad que hay entre el personal laboral con su puesto de trabajo es...			

Fuente: Elaboración Propia.

### Anexo 3. Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Reátegui García Oscar Roberto  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Magíster en Psicología Educativa  
 Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la Satisfacción de los usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s) : Jonatan Luis Vela Grandez

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						47

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

##### XIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 05 de Octubre de 2018

  
 Mg. Oscar Roberto Reátegui García  
 PSICÓLOGO  
 C.Ps.R. 17889

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Reátegui García Oscar Roberto

Institución donde labora : Centro de Salud Morales

Especialidad : Magister en Psicología Educativa

Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión Institucional

Autor (s) del instrumento (s) : Jonatan Luis Vela Grandez

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

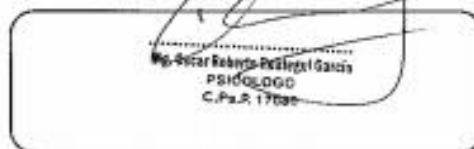
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en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

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

## XIV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 

Yarapoto, 05 de Octubre de 2018



Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Lic. En Estadística- Mg Ciencias Económicas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre satisfacción de usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s): Jonatan Luis Vela Grández

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

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

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento se encuentra listo para su aplicación.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**44**

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2018



Msc. Wilson Torres Delgado  
 Licenciado en Estadística  
 COESPÉ 389

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Lic. En Estadística- Mg Ciencias Económicas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Institucional  
 Autor (s) del instrumento (s): Jonatan Luis Vela Grández

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					28 + 15	43

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es aceptable (3) para su aprobación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43 BUENA

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2018

  
**MSc. WILSON Torres Delgado**  
**Licenciado en Estadística**  
**COESPE 390**

Sello personal y firma

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

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : Escuela de POS GRADO UCV  
 Especialidad : Docente- Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre satisfacción de usuarios  
 Autor (s) del instrumento (s): Jonathan Luis Vela Grández

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

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

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

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Las dimensiones, indicadores e ítems son coherentes por lo que el instrumento es aplicable*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.4 (Buena)

Tarapoto, 23 de Setiembre de 2018



Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI: 01109463

Sello personal y firma





## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : Escuela de POS GRADO UCV  
 Especialidad : Docente- Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario sobre Gestión Institucional  
 Autor (s) del instrumento (s): Jonatan Luis Vela Grández

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

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

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

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Las categorías inactivas son adecuadas con los indicadores, indicadores e ítems, por lo que procede su aplicación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 BUENA

Tarapoto, 23 de Setiembre de 2018

  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI: 01689483

Sello personal y firma



## Anexo 4. Índice de confiabilidad

Variable: Gestión institucional

### *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

### *Estadísticos totales de elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	15,60	13,411	,298	,832
ITEM2	15,80	12,379	,707	,804
ITEM3	15,55	14,050	,081	,853
ITEM4	15,60	12,568	,541	,814
ITEM5	15,60	10,884	,886	,781
ITEM6	15,60	13,411	,298	,832
ITEM7	15,60	10,884	,886	,781
ITEM8	15,70	13,379	,326	,830
ITEM9	15,60	10,884	,886	,781
ITEM10	15,50	14,368	,041	,850
ITEM11	15,65	12,555	,442	,823
ITEM12	15,75	12,618	,583	,812

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

### A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

#### *Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003)

#### *Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,831	12

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0,831) es mayor a 0,80 entonces podemos calificarlo como "Muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario sobre la gestión institucional percibida por los usuarios del Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

Variable: Satisfacción de los usuarios

#### *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

*Estadísticos totales de elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	15,80	12,063	,543	,796
ITEM2	15,90	13,674	,305	,815
ITEM3	16,05	11,734	,750	,776
ITEM4	16,25	13,566	,517	,803
ITEM5	15,85	12,766	,379	,813
ITEM6	15,95	13,524	,349	,812
ITEM7	15,90	13,989	,219	,822
ITEM8	16,05	11,734	,750	,776
ITEM9	15,95	11,734	,723	,778
ITEM10	15,95	14,576	,066	,833
ITEM11	15,90	11,989	,651	,785
ITEM12	15,85	13,397	,385	,809

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

**A través del Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

*Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003)

*Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,816	12

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0,816) es mayor a 0,80 entonces podemos calificarlo como "Muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición:

Cuestionario sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018.

## Anexo 5. Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Recursos Humanos

"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

Lima, 22 de enero de 2019

Carta EF /92.4100 N° 009- 2019

Señor  
Jonatan Luis Vela Grández  
Agencia 3 Saposoa  
Presente.-

Referencia: Autorización para el desarrollo de proyecto de tesis para optar por el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo

Sirva el presente para comunicarle que el Banco de la Nación autoriza la realización de su proyecto de tesis "Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del Programa Pensión 65 en el Banco de la Nación – Agencia Saposoa – 2018", en la medida que no se afecte las actividades normales de la agencia, las labores a cargo de los trabajadores asignados a dicha agencia y la imagen institucional de la organización.

No obstante, se prohíbe la divulgación de la información obtenida por ningún medio ajeno a los ya establecidos por la casa de estudios ante la cual sustenta su tesis.

Finalmente, el Banco de la Nación se encontrará atento al documento final que contiene su tesis, para tomar conocimiento de su contenido.

Atentamente,



PEDRO EDUARDO LAVALETA MONTAYA  
Gerente (c) Recursos Humanos

## Anexo 6. Formulacion de Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Vela Grández Jonatan Luis

D.N.I. : 45957612

Domicilio : Jr. Progreso 371 Urbanización 9 de Abril.

Teléfono : Fijo : ----- Móvil : 954644573

E-mail : jonatanvg25@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

Doctorado

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Vela Grández Jonatan Luis

Título de la tesis:

"Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa - 2018"

Año de publicación : 2018

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 23 Enero 2018

## Anexo 7. Informe de originalidad

The screenshot displays a plagiarism report interface. The main document area shows the following text:

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa - 2018"

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**  
Jonatan Luis Vela Grández

**ASESOR**  
Dr. Gustavo Ramirez Garcia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

The sidebar on the right shows a similarity score of **16%** and a list of sources:

Rank	Source	Similarity
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1%
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
5	dspace.unlhu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1%
8	docplayer.es	<1%

At the bottom of the interface, it shows "Página: 1 de 46" and "Número de palabras: 11147". The status bar includes "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado".

## Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Rosa Mabel Contreras Julián, asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante: **Jonatan Luis Vela Grández**, titulada: **"Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoá – 2018"**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 16 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin con fecha de entrega 26-11-2019.

El suscrito analizó 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 por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 26 de Noviembre del 2019.



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
**JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - TARAPOTO**



## Anexo 9. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE LA UNIDAD DE POSGRADO

**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Jonatan Luis Vela Grández**

INFORME TITULADO:

"GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA SATISFACCION SEGUN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA PENSIÓN 65 EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA SAPOSOA-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA : 23 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN : Aprobado por unanimidad



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián  
CPPe: 0324802