



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la  
Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

#### **AUTORA:**

León Rodas, Lucero Cenit (ORCID: 0000-0001-6824-4069)

#### **ASESOR:**

Mag. Barbarán Mozo, Hipólito Percy (ORCID: 0000-0002-9316-202X)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida. A mis padres por ayudarme económicamente, a mis hermanos, a mi novio y mi hija; además de todos los familiares, porque me dieron la fortaleza y el ánimo moral para poder culminar con éxito esta maestría.

**LUCERO**

## **Agradecimiento**

A mis maestros y compañeros de esta Maestría, porque durante este tiempo hemos forjado una buena amistad, compartiendo conocimientos para contribuir con esta tesis, nuestros pueblos y nuestra formación profesional; realmente fue una experiencia única. A mis asesores porque sin su ayuda no habría podido realizar este trabajo de investigación. Gracias, además a esta casa de estudios por brindarme las facilidades para culminar mi propósito como Magíster en Gestión Pública.

**LA AUTORA**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad de las variables .....	23
Tabla 2: Nivel de calidad de servicio .....	24
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario .....	25
Tabla 4 Relación entre la capacidad de respuesta con el nivel de otorgamiento del servicio .....	26
Tabla 5 Relación entre los aspectos tangibles y la disponibilidad en la infraestructura, mobiliarios y equipos .....	26
Tabla 6 Relación entre la calidad del personal y la atención del usuario .....	27
Tabla 7 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario .....	28

## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de calidad de servicio en el Banco de la Nación de la Provincia Datem del Marañón .....	24
Figura 2: <i>Nivel de satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón</i> .....	25

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación en la Provincia Datem del Marañón, 2020. Se conoció el nivel de calidad de servicio y el de satisfacción de los usuarios; de acuerdo a sus dimensiones planteadas. El tipo de investigación cuantitativa con enfoque descriptivo, correlacional y no experimental, se trabajó con una muestra de 352 usuarios. El muestreo fue probabilístico y la técnica aleatoria simple; en dos cuestionarios para la recolección de datos, y fueron validados mediante juicio de expertos. Las técnicas fueron el software SPSS 25.0 y el programa Excel. La confiabilidad se usó el Alfa de Crombach y se usó el coeficiente de Rho de Spearman. Como resultado se obtuvo que ambas variables conjuntamente con sus dimensiones tienen una relación positiva muy débil de (0.226). Por tanto, se concluye que, ambas variables se relacionan significativamente. Por cuanto, se obtuvo una correlación positiva muy débil de (0, 226), un nivel de significancia menor al 0,05 ( $p < 0,05$ ). Afirmando de esta manera, la hipótesis general cuyo significado es que al mejorar la calidad de servicio mejorará la satisfacción de los usuarios y en sus dimensiones.

**Palabras clave:** Calidad, satisfacción, servicio bancario, usuarios.

## **Abstract**

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction at the Bank of the Nation in the Datem del Marañón Province, 2020, on the level of quality of service, and the level of satisfaction of users, according to their dimensions among themselves, of quantitative type, with a descriptive approach, correlate, non-experimental, worked with a sample of 352 users. The sampling was probabilistic and the random technique simple. Two questionnaires were developed for data collection, which were validated by expert judgement; the technique to analyze were the SPSS 25.0 software and the Excel program; for reliability crombach's Alpha was used, Spearman's Rho coefficient was used. As a result, it was obtained that both variables in conjunction with their dimensions have a very weak positive relationship of (0.226). It is therefore concluded that the two variables are significantly related. Since a very weak positive correlation of (0, 226) was achieved, with a significance level less than 0.05 ( $p < 0.05$ ). Affirming the general hypothesis; means that improving the quality of service will improve user satisfaction and in its dimensions.

**Keyword:** Quality, satisfaction, banking service, users.