



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio en las agencias 1 del Banco de la
Nación, Lima 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
Maestra en Gestion Pública

AUTORA:

Br. Jessica Eliana Valverde Ramos

ASESORA:

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ-2016

Miembros del Jurado

Mg. Abner Chavez Leandro
Presidente

Mg. Noel Alcas Zapata
Secretario

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro
Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme salud y tener a mi familia a mi lado

A mi esposo por su apoyo incondicional

A mis padres y hermano por el cariño que siempre me dan.

Agradecimiento

Quiero agradecer a mi asesora Mg. Mercedes Nagamine por su apoyo y asesoría en este trabajo de investigación.

Al Banco de la Nación por las facilidades brindadas

A mi población de estudio por su colaboración

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jessica Eliana Valverde Ramos, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 15739688 con la tesis titulada "Calidad de servicio en las agencias 1 del Banco de la Nación, Lima 2016".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 01 de Julio del 2016.



.....
Jessica Eliana Valverde Ramos

DNI: 15739688

Presentación

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, se presenta la tesis titulada “Calidad de servicio en las agencias 1 del Banco de la Nación, Lima 2016”.

La investigación tiene como objetivo Determinar la diferencia en la calidad de servicio entre las Agencias 1 Javier Prado, Agencia 1 San Juan de Miraflores y Agencia 1 Comas del Banco de la Nación, Lima 2016.

Está comprendida por siete capítulos. En el primero se expone como introducción: los antecedentes, justificación, problema, hipótesis, objetivos. En el segundo se presenta Variables, Operacionalización de variables, Metodología, Tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. En el tercero se detalla los resultados. En el cuarto se realiza la discusión, en el quinto se menciona las conclusiones en el sexto se brinda las recomendaciones y en el capítulo séptimo las referencias bibliográficas y los apéndices.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	V
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I Introducción	15
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	40
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
II. Marco metodológico	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	46
2.5. Diseño	46
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8 Método de Análisis	51
2.9. Aspectos éticos	52
III: Resultados	53
3.1. Descripción de resultados	54

IV: Discusión	91
V: Conclusiones	96
VI: Recomendaciones	99
VII: Referencias	102
Anexos	106
Anexo 1: Artículo científico	
Anexo 2: Matriz de consistencia	
Anexo 3: Constancia de autorización	
Anexo 4: Instrumento	
Anexo 5: Carta de presentación para validación de instrumentos	
Anexo 6: Definición conceptual de las variables	
Anexo 7: Documento de validación	
Anexo 8: Base de datos	

Indice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	51
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad	56
Tabla 3	Edad de la muestra de estudio	54
Tabla 4	Sexo de la muestra de estudio	54
Tabla 5	Hora –turno de atención	55
Tabla 6	Tipo de Operación: Cobro-deposito	56
Tabla 7	Validación de cuestionarios (alfa de cronbach)-estadísticas de fiabilidad	57
Tabla 8	Agencia 1 comas: Genero y satisfacción del usuario – Dimensión total	57
Tabla 9	Agencia 1 San Juan de Miraflores: Genero y satisfacción del usuario – Dimensión total	58
Tabla 10	Agencia 1 Javier Prado: Genero y satisfacción del usuario – Dimensión tota	59
Tabla 11	Agencia 1 Comas: Horario de atención y satisfacción del usuario – Calidad total	60
Tabla 12	Agencia 1 San Juan de Miraflores: Horario de atención y satisfacción del usuario –Calidad total	60
Tabla 13	Agencia 1 Javier Prado: Horario de atención y satisfacción del usuario – Calidad total	61
Tabla 14	Agencia 1 Comas: Cobro – Deposito y satisfacción del usuario – Calidad total	61
Tabla 15	Agencia 1 San Juan de Miraflores: Cobro – Depósito y satisfacción del usuario – calidad total	61
Tabla 16	Agencia 1 Javier Prado: Cobro – Depósito y satisfacción del usuario – calidad total	62
Tabla 17	Agencia 1 comas: Dimensión global	62
Tabla 18	Agencia 1 San Juan de Miraflores: Dimensión global.	63
Tabla 19	Agencia 1 Javier Prado: Dimensión global	64
Tabla 20	Calidad de servicio en la Dimensión capacidad de respuesta	72
Tabla 21	Calidad de servicio en la Dimensión Fiabilidad	73

Tabla 22	Calidad de servicio en la Dimensión seguridad	73
Tabla 23	Calidad de servicio en la Dimensión Empatía	73
Tabla 24	Calidad de servicio en la Dimensión elementos tangibles	73
Tabla 25	Prueba de Hipótesis de U-MANN Entre las Agencia 1 Comas y Agencia 1 San Juan de Miraflores en Calidad de servicio	77
Tabla 26	Prueba de Hipótesis de U-MANN Entre las Agencias 1 Comas y Agencia 1 Javier Prado en Calidad de servicio	77
Tabla 27	Prueba de Hipótesis de U-MANN entre las Agencias 1 San Juan de Miraflores y la Agencia 1 Javier Prado en Calidad de servicio	78
Tabla 28	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y San Juan de Miraflores en la Dimensión elementos tangibles	78
Tabla 29	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y Javier Prado en la Dimensión elementos tangibles	79
Tabla 30	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 San Juan de Miraflores y Javier Prado en la Dimensión elementos tangibles	80
Tabla 31	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y San Juan de Miraflores en la Dimensión capacidad de respuesta	81
Tabla 32	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y Javier Prado en la Dimensión capacidad de respuesta.	81
Tabla 33	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 San Juan de Miraflores y Javier Prado en la Dimensión capacidad de respuesta	82
Tabla 34	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas Y San Juan de Miraflores en la Dimensión Fiabilidad	83
Tabla 35	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas Y Javier Prado en la Dimensión Fiabilidad	83
Tabla 36	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 San Juan de Miraflores Y Javier Prado en la Dimensión Fiabilidad	84
Tabla 37	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y San Juan de Miraflores en la Dimensión Empatía	85
Tabla 38	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y	86

	Javier Prado en la Dimensión Empatía	
Tabla 39	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 San Juan de Miraflores y Javier Prado en la Dimensión Empatía.	86
Tabla 40	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y San Juan de Miraflores en la Dimensión seguridad	88
Tabla 41	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 Comas y Javier Prado en la Dimensión seguridad	89
Tabla 42	Prueba de Hipótesis de U_MANN entre las Agencias 1 San Juan de Miraflores y Javier Prado en la Dimensión seguridad	89

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1:	Género del total de la muestra en las 3 agencias	54
Figura 2:	Porcentaje de turnos de atención en todas las agencias	55
Figura 3:	Porcentaje del tipo de transacción: cobro o depósito	56
Figura 4:	Agencia 1 Comas: género y satisfacción de usuario	57
Figura 5:	Agencia 1 San Juan de Miraflores: género y satisfacción de usuario	58
Figura 6:	Agencia 1 Javier Prado: Género y satisfacción de usuario – Dimensión total	59
Figura 7:	Agencia 1 Comas por dimensión global	63
Figura 8:	Agencia 1 San Juan de Miraflores por Dimensión global	63
Figura 9:	Agencia 1 Javier Prado por Dimensión global	64
Figura 10	Agencia 1 Comas por Dimensión capacidad de respuesta	65
Figura 11	Agencia 1 Comas por Dimensión fiabilidad	65
Figura 12	Agencia 1 Comas por Dimensión seguridad	66
Figura 13	Agencia 1 Comas por Dimensión Empatía	66
Figura 14	Agencia 1 Comas por Dimensión elementos Tangibles	67
Figura 15	Agencia 1 San Juan de Miraflores por Dimensión Capacidad de Rpta	67
Figura 16	Agencia 1 San Juan de Miraflores por Dimensión Fiabilidad	68
Figura 17	Agencia 1 San Juan de Miraflores por Dimensión seguridad	68
Figura 18	Agencia 1 San Juan de Miraflores por Dimensión empatía	69
Figura 19	Agencia 1 San Juan de Miraflores por Dimensión elementos tangibles	69
Figura 20	Agencia 1 Javier Prado por Dimensión capacidad de Rpta	70
Figura 21	Agencia 1 Javier Prado por Dimensión fiabilidad	70
Figura 22	Agencia 1 Javier Prado por Dimensión seguridad	71
Figura 23	Agencia 1 Javier Prado por Dimensión empatía	71
Figura 24	Agencia 1 Javier Prado por Dimensión elementos tangibles	72
Figura 25	Calidad de servicio por dimensiones de las 3 Agencias 1 del Banco de la Nación	74
Figura 26	Calidad de Servicio en las 3 Agencias 1 del Banco de la Nación	76

Resumen

La investigación trata sobre la calidad de servicio en la percepción y expectativa del cliente y usuario, Agencias 1 del Banco de Nación, Lima 2016. La finalidad de la investigación y objetivo principal es lograr determinar la diferencia en la calidad de servicio desde la percepción y expectativa del cliente y usuario entre las agencias 1 comas, San Juan de Miraflores, Javier prado del Banco de la Nación, Lima 2016.

La presente investigación es descriptiva comparativa, se trabajo con una muestra de 215 trabajadores del Banco de la Nación de. Asimismo, el diseño es no experimental y transversal. El tipo de estudio es básico.

En relación al objetivo general se concluye que: En las Agencias 1 de Comas, San Juan de Miraflores y Javier Prado el promedio de atención es de 52.6% en el sexo femenino y un 47.4 en el sexo masculino.

Palabras clave: Calidad de servicio

Abstract

The research deals with the quality of service in the perception and expectation of the client and user, Agencies 1 of Banco de Nación, Lima 2016. The purpose of the research and main objective is to determine the difference in the quality of service from the perception and customer and user expectation among agencies 1 comas, San Juan de Miraflores, Javier meadow of Banco de la Nación, Lima 2016.

The present investigation is descriptive comparative, we worked with a sample of 215 workers of Vanco of the nation of. Likewise, the design is non-experimental and transverse. The type of study is basic.

In relation to the general objective, it is concluded that: In Agencies 1 of Comas, San Juan de Miraflores and Javier Prado the average care is 52.6% in the female sex and 47.4 in the male sex.

Keywords: Quality of service