



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un banco de  
Jaén**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Morales Campoverde, Yeannette Ysabet (ORCID:0000-0002-4545-671X)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Carrasco, Jose Gerardo (ORCID: 0000-0003-4098-2566)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A nuestro señor Jesucristo, por dotarme de salud y acompañarme en el camino académico en este peldaño y avance de mi vida profesional, del mismo modo dedico esta investigación a mi familia ya que su apoyo en cada fin de semana que tuvieron que soportar mi ausencia hizo posible tener la fuerza de culminar mis estudios universitarios.

La autora

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la dicha de ver reflejado en esta investigación el fruto de esfuerzos constantes en esta etapa académica.

Agradezco a mis seres queridos por haber entendido mi falta de tiempo y ayudado a buscar horarios para compartir con ellos sin dejar mi maestría, por enseñarme con su actuar que para todo hay tiempo si así nos lo proponemos.

La autora

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	7
3.2. Variables y operacionalización .....	7
3.3. Población, muestra y muestreo .....	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	8
3.5. Procedimientos .....	8
3.6. Método de análisis de datos .....	8
3.7. Aspectos éticos .....	9
IV. RESULTADOS .....	10
V. DISCUSIÓN .....	13
VI. CONCLUSIONES .....	15
VI. RECOMENDACIONES .....	16
REFERENCIAS .....	17

## Índice de Tablas

Tabla 1 Calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	10
Tabla 2 Elementos tangibles y satisfacción del usuario .....	10
Tabla 3 Fiabilidad y satisfacción del usuario .....	10
Tabla 4 Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	11
Tabla 5 Seguridad y satisfacción del usuario .....	11
Tabla 6 Empatía y satisfacción del usuario .....	12

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021. El tipo de investigación fue cuantitativo, correlacional y el diseño no experimental. Para la recopilación de información se utilizó encuestas tipo Likert. Ambos cuestionarios altamente confiables. El cuestionario calidad de servicio de 0.984 y el cuestionario de satisfacción del cliente de 0.985. La validez se realizó por opinión de expertos. La muestra estuvo conformada por 367 usuarios del Banco de la Nación y el muestreo probabilístico. Se concluye que existe una relación lineal muy alta y significativa, entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.948$ ); es decir, a mayor calidad de servicio mayor satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021. Se recomienda que la institución en su plan de trabajo anual de capacitación, la institución debe considerar ejecución de programas de desarrollo de habilidades blandas en específico las habilidades socioemocionales para los colaboradores que trabajan en primera línea de atención al usuario.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, fiabilidad, seguridad

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Banco de la Nacion Agencia Jaen, 2021. The type of research was quantitative, correlational, and the design was non-experimental. For the collection of information, Likert-type surveys were used. Both highly reliable questionnaires. The service quality questionnaire of 0.984 and the customer satisfaction questionnaire of 0.985. Validity was performed by expert opinion. The sample consisted of 367 users of the Banco de la Nacion and probabilistic sampling. It is concluded that there is a very high and significant linear relationship between the variables quality of service and user satisfaction ( $\rho = 0.948$ ); that is, the higher the quality of service, the greater the satisfaction of the users of the Banco de la Nacion Agencia Jaen, 2021. It is recommended that the institution in its annual training work plan, the institution should consider the execution of soft skills development programs in Specific socio-emotional skills for employees who work on the front line of customer service.

**Keywords:** Quality of service, reliability, security

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la manera de hacer negocios ha sufrido un cambio drástico, por ello, los directivos y especialistas en negocios han creado nuevas estrategias de gestión y comercialización de diversos servicios financieros. De esta manera servicios de calidad y la satisfacción de los usuarios son variables organizacionales tomados en cuenta por los directivos con propósitos de consecución de objetivos corporativos.

En España, se realizó una investigación sobre calidad de atención y satisfacción de usuarios, concluyendo que tener información en tiempo real de los usuarios permite corregir errores y proponer inmediatamente planes de mejora con la finalidad de fidelizar a los clientes (Sánchez, 2016). En México, consideraron que las instituciones de servicios financieros deben tener entre sus planes anuales medición frecuente de ambas variables para diseñar planes de mejora del servicio (Vera y Trujillo, 2018).

En Ecuador, concluyeron que la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, tienen correlación lineal alta, por ello, las instituciones deben auditar frecuentemente estos constructos debido a la alta importancia en las estrategias comerciales (Mariscal y Valdiviezo, 2020). En Perú, los investigadores Crispín et al. (2020) concluyeron que la calidad de atención influye en la satisfacción de los usuarios de entidades financieras.

El Banco de la Nación de Jaén (BNJ) se ha convertido en una de las entidades que presta diversidad de servicios financieros en la provincia de Jaén y zonas periféricas, generando aumento de usuarios y como respuesta aumento el tiempo de espera en la atención, generando insatisfacción, sumándose a ello, la baja calidad de atención de los colaboradores.

De esta manera se formuló el problema ¿Qué asociación hay de la calidad de servicio y la satisfacción en el BNJ?

La investigación tiene relevancia social, porque los resultados beneficiaran a los directivos de la entidad financiera y a los usuarios de la institución y a la comunidad en general y relevancia práctica, porque con los resultados se propone las recomendaciones para mejorar la calidad de servicio y de esta manera la entidad financiera puede competir en fidelización de clientes con entidades financieras privadas.



Asimismo, tiene valor teórico, porque nos permitió conocer contenidos relacionados la teorías y dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción del usuario Y desde el punto de vista metodológico, se justificó debido a que dentro de su elaboración se adaptaron instrumentos de recopilación de información de los usuarios de la entidad financiera. De otro lado, la investigación sirvió de base para posteriores investigaciones en otros rubros de negocios. La investigación demostró pertinencia, factibilidad y sostenibilidad, por el aumento de la cartera de usuarios y rentabilidad económica que generaría si se pone en práctica las recomendaciones no solo en la Agencia Jaén, sino también en otras agencias del país.

El objetivo principal fue analizar la calidad de servicio y la asociación lineal con la satisfacción en el BNJ, 2021. Y los objetivos específicos fueron: (1) Analizar la dimensión elementos tangibles y la asociación lineal con la satisfacción en el BNJ, 2021; (2) Determinar si la dimensión fiabilidad tiene asociación lineal con la satisfacción en el BNJ, 2021; (3) Determinar si la dimensión capacidad de respuesta tiene asociación lineal con la satisfacción en el BNJ, 2021; (4) Analizar si la dimensión seguridad tiene asociación lineal con la satisfacción en el BNJ, 2021; (5) Determinar si la dimensión fiabilidad tiene asociación lineal con la satisfacción en el BNJ, 2021.

Como hipótesis general, planteamos: hay una asociación lineal de la calidad de servicio y la satisfacción en el BNJ, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Mariscal y Valdiviezo (2020), quienes realizaron una investigación en Ecuador para analizar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de un centro hospitalario y proponer estrategias y de esta manera aumentar la satisfacción en los hospitales en estudio. La metodología utilizada fue cuantitativa, de alcance descriptivo y de tipo correlacional. Para la recopilación de datos utilizaron la encuesta. En los resultados demostraron insatisfacción por parte de los usuarios principalmente por el servicio administrativo de los hospitales. Concluyeron sobre la existe de la correlación lineal positiva.

Cumbal y Arias (2019), midieron la calidad de atención de una empresa de servicios y la satisfacción en 195 usuarios y de esta manera proponer un plan de mejora del servicio en general en la institución en estudio. Los resultados evidencian bajo nivel de calidad en el servicio de los funcionarios, por lo que proponen un plan de mejora.

Vera y Trujillo (2018), desarrollaron en México una investigación, para medir el efecto de la variable calidad de servicio en la satisfacción de un hospital. Metodología utilizada: Tipo de investigación descriptiva y explicativa. Para la recopilación de información se empleó la encuesta a 600 usuarios del servicio. Los resultados evidencian baja calidad en atención al usuario en algunas dependencias del hospital, por lo que recomiendan mejoras en el proceso de selección de personal, así como la puesta en práctica de un programa de mejora del servicio.

Maggi (2018), desarrolló en Ecuador una investigación, midieron tanto la calidad de atención de una institución de servicio y el nivel de satisfacción de 357 usuarios. Los resultados evidencian bajo nivel de satisfacción en los servicios de emergencia en el Hospital, por lo que proponen un plan de mejoras en el servicio en general.

Sánchez (2016), realizó en España midieron el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los programas sociales propuestos por la entidad pública. En lo resultados se evidencia una valoración positiva sobre los servicios sociales básicos, tanto por las personas usuarias como por los profesionales que están en primera línea de los servicios sociales.

Morillo y Morillo (2016), en la investigación realizada en Venezuela midieron la asociación entre la calidad de servicio de una empresa de servicios y el nivel de

satisfacción en la institución en estudio. Los autores emplearon la encuesta tipo Likert en una muestra de 397 usuarios. Los resultados demuestran alta relación lineal y positiva, entre ambos constructos.

En cuanto a los antecedentes nacionales. Rosa y Rivera (2021) en la investigación realizada en hospital de Huánuco, midieron la asociación de la calidad de atención y la satisfacción de 95 pacientes de la institución. Los resultados evidencian satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia en un nivel medio. Concluyen con que hay una relación lineal positiva.

Crispín et al. (2020), en la investigación realizada en Huánuco, examinaron la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción en de 380 clientes de empresas de servicios financieros privados. Los resultados evidencian que la calidad de servicio tiene asociación lineal con la satisfacción.

Troncos et al., (2020), en la investigación realizada en Lima analizaron la calidad de servicio y su asociación lineal con la satisfacción de 63 clientes en una empresa de servicios de transporte. Los autores concluyen que hay una asociación lineal alta entre ambas variables ( $r = 0.854$ ).

Phang (2020), en la investigación realizada en Lambayeque analizaron el nivel de calidad de servicio por área de atención en una institución pública. Tipo de investigación descriptiva. Se utilizó la encuesta tipo Likert en una muestra de 180 usuarios. los resultados evidencian satisfacción en niveles moderados en las diferentes áreas de la entidad pública.

Godoy (2019) en la investigación realizada en Ayacucho realizada con el objetivo de medir la calidad de atención en 100 pacientes en una institución de servicios de salud y la satisfacción de los usuarios. Los autores concluyen que en dicho hospital los pacientes perciben satisfacción en un nivel medio por lo que proponen un programa de talleres de mejora de habilidades relacionada a la atención para el personal responsable del servicio.

Gonzales y Huanca (2018) en la investigación realizada en Arequipa con el objetivo de medir la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en una empresa de servicios de gastronomía. La metodología fue de tipo descriptivo, en una muestra de 384 consumidores. La técnica utilizada para la recopilación de información fue la encuesta tipo Likert. Como resultado de la investigación se demostró la relación lineal ente ambas variables.

Zambrano (2017), en la investigación realizada en Lima midieron la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro hospitalario. Tipo de investigación descriptiva correlacional, en 85 usuarios de la institución de salud. El autor demostró una relación lineal moderada entre ambas variables ( $Rho = 0.633$ ).

En cuanto a la calidad de servicio, Parasuraman et al. (1991), lo define como la percepción que tienen los clientes y/o usuarios con respecto a cómo debería ser un servicio, en cuanto a un nivel de excelencia del servicio. La calidad de servicio de acuerdo al autor implica, a menor brecha entre las expectativas o deseos con las percepciones respecto al servicio recibido, mejor servicio de calidad.

Para Giese y Cote (2019), es el conjunto de elementos tanto cualitativos como cuantitativo que tiene un cliente acerca del servicio en cuanto a desempeño y expectativas. La definición vertida por el autor describe la importancia que tienen las organizaciones en brindar un servicio de nivel superior al usuario, porque de ello depende la posterior adquisición del servicio por parte del consumidor. Teniendo en cuenta las definiciones anteriores la calidad de servicio garantiza a una organización supervivencia y competitividad a mediano y largo plazo.

En los negocios de servicios bancarios el servicio de calidad se torna en un constructo a tener en cuenta. Desde la evaluación, diseño, implementación y monitoreo teniendo en cuenta la opinión del público objetivo. Según refiere Benavente y Figueroa (2012), en la atención el primer impacto con el cliente es de vital importancia para una organización por que el cliente se lleva una impresión sobre lo que es calidad de nivel superior.

El modelo Servqual fue el instrumento utilizado para esta investigación. Este modelo de evaluación de calidad y servicio fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) y es el instrumento más utilizada para medir la calidad de servicio y recoge diferentes atributos del servicio. La escala Servqual incluye cinco dimensiones que permiten conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de servicio que se presta en una organización:

La fiabilidad. Implica la confianza que tiene el cliente y/o usuario de recibir un buen servicio (Parasuraman et al., 1991); La capacidad de respuesta. Implica la rapidez y prontitud en la entrega de servicio (Parasuraman et al., 1991). No solo la rapidez, sino también la cortesía por parte de los clientes internos a dar el servicio, según refiere (Blanco, 2009); La seguridad. Implica la garantía que siente el cliente

y/o usuario de no sentirse amenazado de su bienestar personal (Parasuraman et al., 1991). También implica credibilidad y confianza al momento de adquirir el servicio (Orosco, 2018); La empatía. Implica la capacidad que tienen los clientes internos de identificarse con las emociones de los clientes y/o (Parasuraman et al., 1991).

En cuanto a la satisfacción del usuario, se refiere a la percepción que tienen los individuos en cuanto a los servicios recibidos y la satisfacción de los mismos. Es decir, la sensación de bienestar que se tiene frente al servicio recibido de la institución (Gutiérrez, 2014).

Según De la Fuente et al. (2009) la satisfacción del usuario hace énfasis en la satisfacción de las expectativas y necesidades percibidas por el usuario, después de haber recibido un servicio. En resumen, la satisfacción del usuario implica la respuesta afectiva que tiene los clientes, usuarios o consumidores del servicio recibido. La satisfacción del usuario se sustenta en la Teoría de las Necesidades de Maslow (Urbina, 2014). Entre ellas, las necesidades fisiológicas que son la base de todas las demás necesidades, como el de seguridad, necesidad socio afectivo, desarrollo personal, entre otros.

La Evaluación de la satisfacción del usuario se puede medir a través diferentes técnicas e instrumentos de evaluación aplicada a los usuarios del servicio recibido (Zeithaml y Bitner, 2002)

Entre las dimensiones de la satisfacción a utilizar en la presente investigación se mencionan: Calidad funcional - técnica percibida. Implica la percepción que tiene el usuario del servicio teniendo en cuenta los detalles funcionales y técnicos (Mejías y Manrique, 2011, p. 46); Valor percibido: Implica la percepción que tiene el usuario en cuanto a la relación en cuanto a la inversión monetaria por el servicio y la percepción de la calidad que se produce al hacer uso del mismo (Mejías y Manrique, 2011, p. 47); Confianza y expectativas: Implica la percepción que tienen los usuarios en cuanto a sentimientos de confianza percibidos y la satisfacción con las expectativas (Mejías y Manrique, 2011, p. 48).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

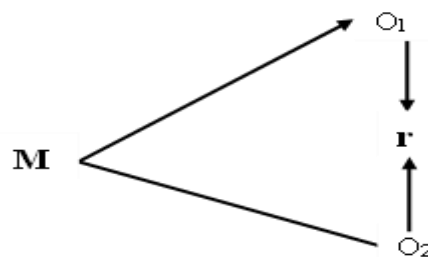
##### Tipo de investigación

Básica: Básica porque el tipo de información sustentada a través de diferentes autores fue teórica (Hernández et al., 2017).

##### Diseño de investigación

Correlacional - transversal

Y es correlacional, porque se busca determinar la relación lineal entre dos o más variables. Y es transversal por que la información registrada se presentó en un tiempo y espacio determinado (Sánchez et al., 2015). Esta investigación utiliza el diseño no experimental. Es decir, no se registraron manipulación de una variable para ver su efecto sobre otra variable. (Sánchez et al., 2015)



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Calidad de Servicio

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

r = La Correlación entre variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández et al. (2017) indicó que la población es el conjunto de todos los casos que comparten características comunes. La población estuvo conformada por el universo de usuarios que acuden a la institución en un período de tiempo determinado, es decir, solicitaron servicio de un total de 2100 por semana; los que equivale a una población mensual de 8400 clientes.

La muestra se define como parte de población con características comunes seleccionados para la recopilación de información. (Hernández et al., 2017). La muestra calculada fue de 367 clientes. Se utilizó el muestro probabilístico.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: encuesta, instrumentos de recolección de datos: cuestionario, el cuestionario es un documento que se utiliza para recoger información de manera organizada (Hernández, et al. 2017, p.217).

La validez de ambos instrumentos de investigación fue realizada por evaluación de juicio de expertos. Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se utilizó el indicador estadístico Alfa de Cronbach. El cuestionario calidad de servicio de ,984 (altamente confiable) y el cuestionario de satisfacción de los usuarios de ,985 (altamente confiable).

### **1.1. Procedimientos**

La presente investigación se realizó ejecutando el siguiente procedimiento:

- Preparación de los cuestionarios
- Administración de los instrumentos a los usuarios de la entidad financiera
- Revisión de la calidad de cada una de las respuestas y depuración de las mismas.
- Calificación y tabulación de respuestas

### **1.2. Método de análisis de datos**

Uso de los Programas Excel y el SPSS-V26 para la tabulación y análisis de datos.

### **1.3. Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta la confidencialidad de los datos, objetividad de los resultados, originalidad y veracidad.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1** *Calidad de servicio y satisfacción del usuario*

	Correlación	Satisfacción del usuario	Interpretación
Calidad de servicio	Rho	0.948**	Correlación lineal muy alta
	Sig.	0.000	Se acepta H1

**Tabla 2** *Elementos tangibles y satisfacción del usuario*

	Correlación	Satisfacción del usuario	Interpretación
Elementos tangibles	Rho	0.850**	Correlación lineal alta
	Sig.	0.000	Se acepta H1

**Tabla 3** *Fiabilidad y satisfacción del usuario*

	Correlación	Satisfacción del usuario	Interpretación
Fiabilidad	Rho	0.910**	Correlación lineal muy alta
	Sig.	0.000	Se acepta H1

**Tabla 4** *Capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

	Correlación	Satisfacción del usuario	Interpretación
Capacidad de respuesta	Rho	0.957**	Correlación lineal muy alta
	Sig.	0.000	Se acepta H1

**Tabla 5** *Seguridad y satisfacción del usuario*

	Correlación	Satisfacción del usuario	Interpretación
--	-------------	--------------------------	----------------

Seguridad	Rho	0.941**	Correlación lineal muy alta
	Sig.	0.000	Se acepta H1

**Tabla 6** *Empatía y satisfacción del usuario*

	Correlación	Satisfacción del usuario	Interpretación
Empatía	Rho	0.931**	Correlación lineal muy alta
	Sig.	0.000	Se acepta H1

## V. DISCUSIÓN

La calidad de servicio se asocia de manera lineal muy alta ( $\rho = 0.948$ ) y significativa ( $0,000 < \alpha$ ) con la satisfacción en el BNJ. Resultados similares confirman investigaciones realizadas por Mariscal y Valdiviezo (2020), en una investigación realizada en Ecuador, quienes concluyeron sobre la existencia de una correlación lineal positiva entre las dos variables en estudio. Asimismo, Cumbal y Arias (2019), en la investigación realizada en Ecuador, cuyos resultados evidencian correlación lineal alta entre ambas variables. Otros resultados similares, observamos en Vera y Trujillo (2018), quienes midieron el efecto de la variable calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la institución en estudio y en Troncos et al. (2020), en la investigación realizada en Lima, para analizar la calidad de servicio y la satisfacción en una empresa de servicios de transporte. La investigación demuestra la existencia la relación lineal y alta.

La variable calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles se relaciona de manera lineal muy alta ( $\rho = 0.850$ ) y significativa ( $0,000 < \alpha$ ) con la satisfacción. Resultados similares confirman en investigaciones realizadas por Maggi (2018), quien desarrolló en Ecuador una investigación con el objetivo de medir tanto la calidad de servicio y atención de una institución de servicio y la satisfacción de los usuarios y Sánchez (2016), quién realizó en España una investigación para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la población en estudio, con respecto a los programas sociales propuestos por la entidad pública.

La fiabilidad se relaciona de manera lineal muy alta ( $\rho = 0.910$ ) y significativa ( $0,000 < \alpha$ ) con la satisfacción. Resultados similares confirman en investigaciones realizadas por La Rosa y Rivera (2021), en la investigación realizada en una institución de servicios de salud de Huánuco, con el objetivo de medir la relación entre calidad de atención y la satisfacción de la institución de estudio y Crispín et al. (2020), en la investigación realizada en Huánuco para medir la asociación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de empresas de servicios financieros privados.

La capacidad de respuesta se asocia de manera lineal muy alta ( $\rho = 0.957$ ) y significativa ( $0,000 < \alpha$ ) con la satisfacción. Resultados similares confirman en investigaciones realizadas por Godoy (2019), en la investigación realizada en Ayacucho realizada con el objetivo de medir la calidad de atención en una

institución de servicios de salud y la satisfacción de los usuarios y Gonzales y Huanca (2018), en la investigación realizada en Arequipa con el objetivo de medir la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en una empresa de servicios de gastronomía.

La dimensión seguridad se relaciona de manera lineal muy alta ( $\rho = 0.941$ ) y significativa ( $0,000 < \alpha$ ) con la satisfacción. Resultados similares confirman en investigaciones realizadas por Phang (2020), en la investigación realizada en Lambayeque con el objetivo de medir la calidad de servicio por área de atención en una institución pública y Zambrano (2017), en la investigación realizada en Lima con el objetivo de medir la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un centro hospitalario.

La dimensión empatía se relaciona de manera lineal muy alta ( $\rho = 0.931$ ) y significativa ( $0,000 < \alpha$ ) con la satisfacción. Resultados similares confirman en investigaciones realizadas por Troncos et al., (2020), en la investigación sobre la calidad del servicio y satisfacción de una empresa de transportes y Morillo y Morillo (2016), en la investigación realizada en Venezuela con el objetivo de medir la relación entre la calidad de servicio de una empresa de servicios y el nivel de satisfacción por parte de los clientes de la institución en estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Relación lineal muy alta entre la variable calidad de servicio y satisfacción ( $\rho = 0.948$ ); es decir, cuando los colaboradores de la entidad financiera en estudio brindan nivel alto de calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios de la agencia.
2. Relación lineal muy alta entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción ( $\rho = 0.850$ ); es decir, si la agencia bancaria invierte en sus elementos tangibles para la mejora de la calidad de atención mayor será la satisfacción de los que acuden a dicha entidad.
3. Relación lineal muy alta de la fiabilidad y satisfacción ( $\rho = 0.910$ ); es decir, si los colaboradores de la agencia banca proyectan alta fiabilidad mayor era la satisfacción de los usuarios del Banco.
4. Relación lineal muy alta de la capacidad de respuesta y satisfacción ( $\rho = 0.957$ ); es decir, si la capacidad de respuesta es rápida mayor será la satisfacción de los usuarios del Banco en estudio.
5. Relación lineal muy alta de seguridad y satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.941$ ); es decir, si la institución financiera proyecta alta seguridad mayor era la satisfacción de los usuarios del Banco.
6. Relación lineal muy alta de la empatía y satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.931$ ); es decir, si los colaboradores de la agencia banca muestra alta empatía en la atención mayor era la satisfacción de los usuarios del Banco.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. En su plan de trabajo anual de capacitación, la institución debe considerar ejecución de programas de desarrollo de habilidades blandas en específico las habilidades socioemocionales para los empleados que trabajan en primera línea.
2. Asimismo, diseño y ejecución de cursos talleres dirigido al personal en general (directivos, administrativos, de servicio) en temas relacionados en servicio y atención al usuario.
3. La comunicación dentro de la institución debe ser horizontal y hacia afuera altamente empática.
4. Reforzar temas relacionados a desarrollo de confianza, seguridad y empatía, así como conocimiento del servicio mediante programas talleres.

## REFERENCIAS

- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2019). Calidad en el servicio. *Revista Panorama Administrativo*, 11, 60.  
<http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Benavente Elgueta, B. S. y Figueroa Gómez, T. C. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala Servqual* [Tesis de pregrado; Universidad Austral de Chile].  
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>
- Bernal Torres, C.A. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Blanco, J. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia* [tesis de pregrado; Universidad Javeriana de Bogotá].  
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis356.pdf>
- Colmenares O. y Saavedra J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad de servicio – diciembre 2007. *Artículo Técnica Administrativa*, 06-04. <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Crispín, J., Martel, C. y Torero, N. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 147-55.  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.212>
- Cumbal Flores, H. y Arias Vela, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis de pregrado; Universidad Central de Ecuador].  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- De la Fuente A, Fernández M, Hoyos Y, León C, Zuloaga Ch, y Ruíz M. (2009). Servicio de urgencias de atención primaria. Estudio de calidad percibida y satisfacción de los usuarios de la zona básica de salud Altamira. *Revista de Calidad Asistencial*, 24(3): 109-114.
- García, T. Á. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*.  
[http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)
- Giese, J., y Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. *Academy of Marketing Science*, 1. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>



- Godoy Quispe, A. L. (2019). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud - Ayacucho 2018* [Tesis de pregrado; Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS\\_GODOY\\_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS_GODOY_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales Carachule, L.M. y Huanca Vilca, E.D. (2018). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* [Tesis de pregrado; Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez J. (2014). *Nivel de satisfacción de pacientes adolescentes en relación a la calidad de atención, Hospital Víctor Ramos Guardia, 2014* [Tesis de pregrado; Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”].
- Gutiérrez, J. (2017), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017* [Tesis de pregrado; Universidad César Vallejo. Perú]. [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF\\_315b8bb1efdcfe67b752e28e2b8780dd/Details](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJF_315b8bb1efdcfe67b752e28e2b8780dd/Details)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill
- La Rosa Salcedo, A.C. y Rivera Coronado, G.T. (2021). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021* [Tesis de pregrado; Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/652/Tesis.pdf?sequence=1>
- Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica*

- Hospital General de Milagro* [Tesis de pregrado; Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/handle/3317/9976>
- Mariscal Briones, S. A. y Valdiviezo Guerrero, J. A. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8* [Tesis de pregrado; Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://201.159.223.180/handle/3317/14976>
- Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32 (1). <https://www.semanticscholar.org/paper/DIMENSIONES-DE-LA-SATISFACCI%C3%93N-DE-CLIENTES-UNA-EL-%2F-Mej%C3%ADas-Acosta-Manrique-Chirkova/90709e0ddcc3ed48091cb781285ba39e9aa47508>
- Morillo Moreno, M. C. y Morillo Moreno, M. Del C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (RCS) FCES – LUZ*, 22 (2), 111-131. [https://web.archive.org/web/20180410110154id\\_/http://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/viewFile/22139/21855](https://web.archive.org/web/20180410110154id_/http://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/viewFile/22139/21855)
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Segunda edición. México: Pearson Educación
- Orozco, G. (2018). El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales. *Fundación CIDOB*, 161-180. <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V & Berry, L. (1991). *Calidad total en la gestión de servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid
- Phang Sialer, C. I. (2020). *Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020* [Tesis de posgrado; Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM\\_PhangSialerCarmenIsabel.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3027/1/TM_PhangSialerCarmenIsabel.pdf)

- Sánchez Pérez, M.C. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales. *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 7, 116-140. <http://espacio.uned.es/fez/view/bibliuned:revistaREPPP-2016-7-5025>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2015). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Troncos Vílchez, I.M., Maldonado Jiménez, O. E., y Ortega Chaparrea, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018* [Tesis de pregrado; Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013* [Tesis de pregrado; Universidad Nacional de Trujillo]. <https://es.essays.club/Ciencias-humanas/Literatura-y-lenguaje/CALIDAD-DEL-SERVICIO-QUE-BRINDAN-LOS-FUNCIONARIOS-DE-86472.html>
- Vera, J. y Trujillo, V. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contad. Adm.*, 63 (2). <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Zambrano Ninahuanca, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios externos Servicio de hemodiálisis - Clínica Nefrodial Lima, 2017* [tesis de posgrado; Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano\\_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20343/Zambrano_NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml V, Bitner M. (2002). *Marketing de Servicios*. México (DF): Editorial McGraw-Hill

**ANEXOS**  
**Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2021

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Categorías</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021</p>	<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Población:</b> 8400 usuarios del Banco de la Nación Agencia Jaén</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio en su</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Hipótesis específico 1</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de</p>			<p><b>Muestra:</b> 367 usuarios del Banco de la Nación Agencia Jaén</p>

<p>tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la</p>	<p>dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de</p>	<p>servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021</p> <p>Hipótesis específico 2</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021</p> <p>Hipótesis específico 3</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021.</p> <p>H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Calidad funcional- Técnica percibida</p> <p>Valor percibido</p> <p>Confianza y expectativas</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>
---	---	--	---------------------------------	--	---

<p>satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021?</p>	<p>servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en el Banco de la Nación Agencia Jaén, 2021</p>	<p>Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021</p> <p>Hipótesis específico 4  Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021.  H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021</p> <p>Hipótesis específico 5  Ho: No existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021.  H1: Existe relación significativa entre calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación- Agencia Jaén, 2021</p>			
--	--	---	--	--	--

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente:  Calidad de servicio	“El resultado de comparar la percepción por el servicio recibido en la institución versus la expectativa del consumidor en relación al servicio recibido” (Parasuraman et al., 1991).	Opinión del cliente con respecto a “elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Parasuraman et al., 1991).	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos	Ordinal
			Fiabilidad	Interés por el usuario Institución colaboradora Compromiso del personal	
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición Información sobre actividades Rapidez del servicio	
			Seguridad	Servicio oportuno Capacidad técnica Proceso adecuado	
			Empatía	Horarios adecuados Interés institucional por el usuario Atención empática individualizada	

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable dependiente:  Satisfacción del usuario	"Percepción de placer o decepción que tiene el cliente al comparar el desempeño percibido y las expectativas esperadas" (Parasuraman et al., 1991).	Opinión con respecto a "la Calidad funcional - Técnica percibida, Valor percibido y Confianza – expectativas" (Mejías y Manrique, 2011, p. 48).	Calidad funcional - Técnica percibida	Satisfacción con las exigencias Satisfacción con el servicio que se espera Seguridad en los tramites Capacidad técnica	Ordinal
			Valor percibido	Confianza Valoración de tasa y tarifas Valor de la comunicación Valor de la atención	
			Confianza y expectativas	Sentimiento de confianza Satisfacción con las expectativas	



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Indicaciones:

Para evaluar la calidad de servicio de la atención recibida el día de hoy. Por favor lea las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 1 al 5 ¿Cómo calificaría usted cada uno de los aspectos según la atención recibida?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Los equipos que posee el banco resultan de gran utilidad para el usuario					
2	Los ambientes del banco tienen una presentación ordenada					
3	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza					
4	En el banco usted percibe una modernidad permanente de los equipos					
5	Percibe usted que los equipos informáticos son suficientes cuando usted realiza una consulta o servicio					
6	Cuando usted asiste al banco, el personal se muestra atento en ayudarlo a solucionar algún problema o dificultad que se le presente					
7	En el banco de la nación, se prestan los servicios en el tiempo prometido					
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo, el banco le comprende y colabora con usted					
9	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios					
10	Los servicios prestados en el banco reflejan el compromiso de mejorar la calidad de servicio					
11	Los usuarios del banco de la nación son atendidos oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos					
12	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos					
13	El personal del banco brindan información precisa sobre el servicio que usted consulta					
14	Las asesorías del personal del banco son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios					
15	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios					

16	La atención por parte del personal del banco es amable					
17	El servicio que se brinda el banco es oportuno					
18	El personal del banco, posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios					
19	Los colaboradores del banco, tienen buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos					
20	Se evidencian equipos adecuados que optimizan la rapidez en la atención al usuario					
21	Los horarios de atención de las diferentes oficinas del banco son cómodos para los usuarios					
22	Los plazos de realización de los tramites son adecuados a las necesidades de los usuarios					
23	El banco brinda un buzón de sugerencias para la inquietudes de los usuarios					
24	El banco muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios					
25	Los trabajadores del banco atienden individualmente sus consultas, cuando es requerida					

## CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO

Indicaciones:

Para evaluar la satisfacción del usuario con la atención recibida el día de hoy, lea por favor las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 1 al 5 ¿Cómo calificaría usted cada uno de los aspectos según su sentir?

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El personal del banco ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias					
2	Me siento satisfecho con la atención que recibo en el banco					
3	En este banco se le da el servicio que usted espera					
4	El personal del banco conoce los intereses y necesidades de sus usuarios					
5	Me siento seguro al realizar mis trámites en el banco					
6	El banco presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica					
7	En el banco de nación se observa un buen nivel de desempeño técnico por parte de los colaboradores					
8	La calidad de los servicios tecnológicos es buena					
9	El banco de la nación inspira confianza					
10	El trato que brinda los colaboradores del banco inspiran confianza					
11	Las tasas y tarifas del banco de la nación en comparación con otras entidades son adecuadas					
12	La calidad de los servicios prestados en el banco son buenos					
13	El personal del banco usa un lenguaje muy amigable					
14	Los colaboradores del banco demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios					
15	No he tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por el banco					
16	Siento que puedo volver al banco en cualquier momento porque valoro mucho su atención					

17	Al acudir al banco sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos					
18	El banco de la nación demuestra innovación y visión de futuro					
19	Es recomendable los servicios brindados por el banco para otros usuarios					
20	Existe preocupación del banco para cubrir las necesidades de atención de los usuarios					
21	El servicio que se ofrecen en el banco se adapta a sus necesidades como usuario					
22	El banco brinda los servicios según lo que requiere y espera					
23	Los colaboradores del banco comunican de manera clara y precisa					
24	Los colaboradores del banco poseen buen nivel de conocimientos técnicos acerca de los servicios prestados					

### Anexo 3. Validación del instrumento de recolección de datos



#### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
<b>Título</b>	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2021		
<b>Autor(a)</b>	Morales Campoverde, Yeannette	<b>Programa</b>	Administración
<b>Línea de investigación</b>	Gestión de Organizaciones		
<b>Variable a ser medida</b>	Variable 1: Calidad de servicio Variable 2: Satisfacción de los usuarios		
<b>Denominación del Instrumento a validar</b>	Encuesta de calidad de servicio Encuesta de satisfacción de los usuarios		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
<b>Nombre del profesional experto</b>	Dr. Veronica Judith Ramirez Maigne		
<b>Profesión</b>	Docente	<b>Grado académico</b>	Maestría en Dr. en Educación
<b>Institución en la que labora</b>	UGEL - JAEN		
<b>Tiempo de experiencia laboral</b>	35 años		

**INSTRUCCIONES:** Estimada Mg., solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia y eficacia del Instrumento que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio.

Criterios	Descripción	0 - 20					21 - 40					41 - 60					61 - 80					81 - 100					OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										
3. Actualidad	Centrado al enfoque teorico abordado en la investigación																										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										
5. Suficiencia	Comprende los ítems necesarios en cantidad y calidad para explorar a la variable																										
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones de la variable a evaluar																										
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																										



### CONSTANCIA DE VALIDACION

*Veronica Judith Ramirez*

Yo, *Maig.ve.*; con DNI N° *16522122*; profesión docente .....; Maestría en.....; registrado con código N° .....SUNEDU, desempeñándome actualmente *docente*, por medio de la presente hago constar que he revisado de manera concurrente con fines de validación el instrumento el cual se aplicará en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Jaén, con fecha 10 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres : *Veronica Judith Ramirez Maig.ve.*

DNI : *16522122*

E-mail : *Veronica.ramirezmaig.ve@hotmail.com*



Prof. Verónica Judith Ramirez Maig.ve  
DOCTORA EN EDUCACIÓN  
DNI: 16522122

Mg.



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 1**

DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
<b>Título</b>	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2021		
<b>Autor(a)</b>	Morales Campoverde, Yeannette	<b>Programa</b>	Administración
<b>Línea de investigación</b>	Gestión de Organizaciones		
<b>Variable a ser medida</b>	Variable 1: Calidad de servicio Variable 2: Satisfacción de los usuarios		
<b>Denominación del Instrumento a validar</b>	Encuesta de calidad de servicio Encuesta de satisfacción de los usuarios		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
<b>Nombre del profesional experto</b>	Mg. Feliberto Montaña Vargas		
<b>Profesión</b>	Docente	<b>Grado académico</b>	Maestría en Adm. de la Educ.
<b>Institución en la que labora</b>	UGEL - Jaén		
<b>Tiempo de experiencia laboral</b>	25 años.		

**INSTRUCCIONES:** Estimada Mg., solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia y eficacia del Instrumento que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio.

Criterios	Descripción	0 - 20					21 - 40					41 - 60					61 - 80					81 - 100					OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80										
3. Actualidad	Centrado al enfoque teórico abordado en la investigación																80										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75.											
5. Suficiencia	Comprende los ítems necesarios en cantidad y calidad para explorar a la variable																	85									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones de la variable a evaluar																80										
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la Investigación																80										

	Tiene relación entre la variable, dimensiones e items																			
8. Coherencia																				

Opinión de aplicabilidad: Muestra validez

Jaén, 10 de setiembre del 2021.

Nombre y Apellidos Felipe Montaña Vargas  
 DNI 27717561  
 Teléfono 976 962 768  
 E-mail: fil.2771@hotuail.com

  
 PROF. FELIPE MONTAÑA VARGAS  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
 EDUCACIÓN  
 DNI: 27717561

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, *Feliberto Monteza Vargas*; con DNI N° *27717561*; profesión docente *Plus*; Maestría en *Administración de la Educación*; registrado con código N° *A18.06184* SUNEDU, desempeñándome actualmente *EE*; por medio de la presente hago constar que he revisado de manera concurrente con fines de validación el instrumento el cual se aplicará en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Jaén, con fecha 10 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres : *Monteza Vargas Feliberto*  
 DNI : *27717561*  
 E-mail : *filiz2371@hotmail.com*

  
 Prof. Feliberto Monteza Vargas  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
 DNI: 27717561

### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO 1

DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
<b>Título</b>	Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación – Agencia Jaén, 2021		
<b>Autor(a)</b>	Morales Campoverde, Yeannette	<b>Programa</b>	Administración
<b>Línea de investigación</b>	Gestión de Organizaciones		
<b>Variable a ser medida</b>	Variable 1: Calidad de servicio Variable 2: Satisfacción de los usuarios		
<b>Denominación del Instrumento a validar</b>	Encuesta de calidad de servicio Encuesta de satisfacción de los usuarios		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
<b>Nombre del profesional experto</b>	Monsalve Tocas, Héctor David		
<b>Profesión</b>	Abogado	<b>Grado académico</b>	Maestría en Derecho
<b>Institución en la que labora</b>	Fiscalía.		
<b>Tiempo de experiencia laboral</b>			

**INSTRUCCIONES:** Estimada Mg., solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia y eficacia del Instrumento que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio.

Criterios	Descripción	0 - 20					21 - 40					41 - 60					61 - 80					81 - 100					OBSERVAC.										
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																																				
3. Actualidad	Centrado al enfoque teorico abordado en la investigación																																				
4. Organización	Existe una organización logica entre sus items																																				
5. Suficiencia	Comprende los items necesarios en cantidad y calidad para explorar a la variable																																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones de la variable a evaluar																																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																																				

	Tiene relación entre la variable, dimensiones e items																					
8. Coherencia																						X

Opinión de aplicabilidad: Muestra validez

Nombre y Apellidos HECTORE DAVID HONJALVE TOCAS

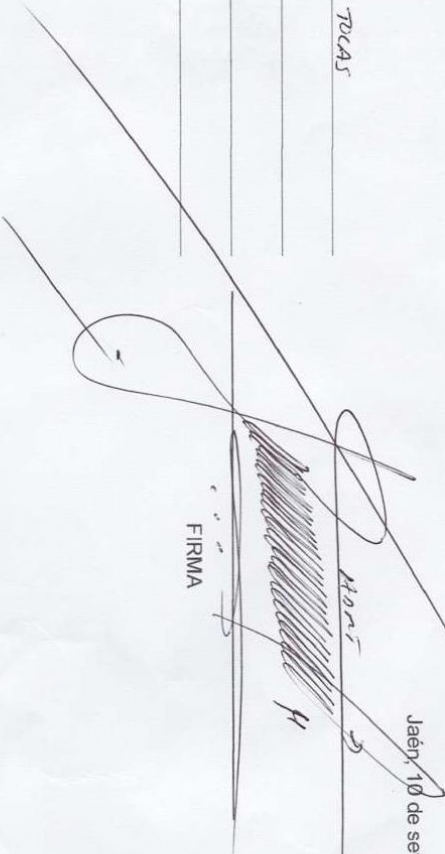
DNI 43411779

Teléfono 993827025

E-mail: hector1233@hotmail.com

Jaén, 10 de septiembre del 2021.

FIRMA



### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, HECTOR DAVID MONSALVE TOCAS.....; con DNI N° 43417779.....; de profesión Abogado con maestría en DERECHO CON MENCIÓN EN CIENCIAS PENALES; registrado con código N° .....SUNEDU, desempeñándome actualmente COMO FISCAL ADJ. PROVINCIAL PENAL (T).....; por medio de la presente hago constar que he revisado de manera concurrente con fines de validación el instrumento el cual se aplicará en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

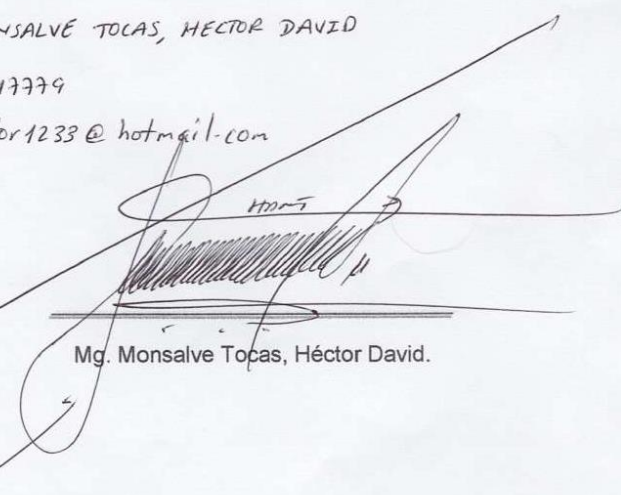
INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Jaén, con fecha 10 de setiembre del 2021

Apellidos y Nombres : MONSALVE TOCAS, HECTOR DAVID

DNI : 43417779

E-mail : hector1233@hotmail.com



Mg. Monsalve Tocás, Héctor David.



## Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

### Cuestionario de calidad de servicio

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	367	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	367	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	25

### Cuestionario de satisfacción del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	367	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	367	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	24

Se observa que ambos instrumentos utilizados en la investigación son altamente confiables.

## Anexo 5. Fotos del proceso



## Anexo 6. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,217	367	,000	,876	367	,000
ELEMENTOS TANGIBLES	,222	367	,000	,853	367	,000
FIABILIDAD	,211	367	,000	,898	367	,000
CAPACIDAD DE RESPUESTA	,216	367	,000	,878	367	,000
SEGURIDAD	,177	367	,000	,908	367	,000
EMPATÍA	,194	367	,000	,891	367	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,207	367	,000	,888	367	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

- ✓ Se observa que Sig.es < que 0.05. Los datos de las variables no siguen una distribución normal. Entonces, procedemos a trabajar con una estadística no paramétrica.