



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS AGENTES DE LA CAJA DE AHORRO
Y CRÉDITO DE MAYNAS DISTRITO DE IQUITOS, DICIEMBRE 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

PRESENTADO POR:

**KIARA ESTEFANY SANCHEZ JIMENEZ
SUSY CONSUELO VELASQUEZ VELASQUEZ**

ASESOR:

Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2021



ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N° 017-CCGyT-FACEN-UNAP-2021

En la ciudad de Iquitos, a los **06** días del mes de **agosto** del año 2021, a horas: **03:00 p.m** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma meet google**, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: **"CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS AGENTES DE LA CAJA DE AHORRO Y CRÉDITO DE MAYNAS DISTRITO DE IQUITOS, DICIEMBRE 2019"**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°1007-2021-FACEN-UNAP**, presentado por las egresadas de la Escuela Profesional de Administración: **KIARA ESTEFANY SANCHEZ JIMENEZ** y **SUSY CONSUELO VELASQUEZ VELASQUEZ**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.	(Presidente)
LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.	(Miembro)
LIC. ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.	(Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: ...SATISFACTORIAMENTE

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: APROBADAS con la calificación MUY BUENA (17).


Estando las egresadas aptas para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las ...5pm...del **06 de agosto de 2021**, se dio por concluido el acto académico.


LIC. ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.
Presidente


LIC. ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro


LIC. ADM. WINSTON JOSE RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro


LIC. ADM. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, Mg.
Asesor

JURADO Y ASESOR



LIC.ADM. JAIME RENGIFO PEÑA, Mg.

Presidente
CLAD-18911



LIC.ADM. HUGO ORBE BARDALES, Mg.

Miembro
CLAD-23774



LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.

Miembro
CLAD-09265



LIC.ADM. HUGO HENRY RUIZ VASQUEZ, Mg.

Asesor
CLAD-01972

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por ser nuestro inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados y también se lo dedico a mi menor hijo Mateo Sebastián Ruiz Velásquez.

SUSY CONSUELO VELASQUEZ VELASQUEZ

Dedico el presente trabajo de investigación a 2 personas muy importantes para mí una de ellas es mi abuelita Hercilia Acuña Rodríguez que falleció el año pasado y la otra persona es mi menor hija Khalessy Estefany Pérez Sánchez que es el motor y motivo en mi vida para seguir creciendo y desarrollándome profesionalmente

KIARA ESTEFANY SANCHEZ JIMENEZ

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres Consuelo Velásquez Cerván y Hugo Alfredo Velásquez Curinuqui por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

SUSY CONSUELO VELASQUEZ VELASQUEZ

En primer lugar, agradezco a Dios porque me mantuvo en pie, con salud y fuerzas en estos tiempos tan duros de pandemia y porque está protegiéndome siempre y guiando mis pasos por el camino del bien. En segundo lugar, doy gracias a mis padres Rosa Elena Jiménez Acuña y Antonino Sánchez Baquero que están conmigo en las buenas y malas, en mis aciertos y desaciertos, apoyándome de manera incondicional, brindándome palabras de aliento y sabios consejos y motivándome a seguir adelante. Y, en tercer lugar, pero no menos importante un agradecimiento especial a nuestro asesor el Dr. Hugo Ruiz por su tiempo, paciencia, esmero, dedicación y entrega hacia el equipo, sin su asesoramiento nada de esto sería posible.

KIARA ESTEFANY SANCHEZ JIMENEZ

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	2
1.1. Antecedentes	2
1.2. Bases Teóricas	4
1.3. Definición de términos básicos	8
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	10
2.1. Formulación de la Hipótesis	10
2.2. Variables y su Operacionalización	11
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y Diseño	12
3.2. Diseño Muestral	12
3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	13
3.4. Procesamiento y Análisis de los Datos	13
3.5. Aspectos Éticos	14
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	15
4.1. Nivel de Calidad de Servicio	15
4.2. Calidad del Servicio Dimensión Tangibilidad	16
4.3. Calidad del Servicio Dimensión Fiabilidad	17
4.4. Calidad del Servicio Dimensión Capacidad de Respuesta	19
4.5. Calidad del Servicio Dimensión Seguridad	20
4.6. Calidad del Servicio Dimensión Empatía	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	24
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	25

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	27
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	29
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	
3. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Calidad del Servicio	15
Tabla N° 2: Nivel de Calidad de Servicio en su Dimensión "Tangibilidad"	16
Tabla N° 3: Nivel de Calidad de Servicio en su Dimensión "Fiabilidad"	17
Tabla N° 4: Nivel de Calidad de Servicio en su Dimensión "Capacidad de Respuesta"	19
Tabla N° 5: Nivel de Calidad de Servicio en su Dimensión "Seguridad"	20
Tabla N° 6: Nivel de Calidad de Servicio en su Dimensión "Empatía"	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Calidad del Servicio	15
Figura N° 2: Calidad del Servicio en su Dimensión Tangibilidad	16
Figura N° 3: Calidad del Servicio en su Dimensión Fiabilidad	18
Figura N° 4: Calidad del Servicio en su Dimensión Capacidad de Respuesta	19
Figura N° 5: Calidad del Servicio en su Dimensión Seguridad	21
Figura N° 6: Calidad del Servicio en su Dimensión Empatía	22

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado Calidad del Servicio de los Agentes de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas – Distrito de Iquitos, diciembre 2019, tiene como objetivo determinar la calidad del servicio de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019. El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental donde participaron 384 clientes que cumplieron con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas validado por juicio de expertos. Para el procesamiento de información, se empleó la hoja de cálculo Excel para Windows, para la elaboración de tablas y figuras. Al analizar la información se determinó que existe calidad del servicio en nivel buena en un porcentaje cercano al 50% en todas las dimensiones.

Palabra clave: Calidad del servicio.

ABSTRACT

The research work entitled Quality of the Service of the Agents of the Maynas Savings and Credit Fund - Iquitos District, December 2019, aims to determine the quality of the service of the Iquitos District Agents of the Municipal Savings and Credit Fund Maynas, December 2019 period. The study is of a quantitative approach, descriptive type, of non-experimental design, where 384 clients who met the inclusion criteria participated. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire with closed questions validated by expert judgment as an instrument. For the information processing, the Excel spreadsheet for Windows was used to prepare tables and figures. When analyzing the information, it was determined that there is a good quality of service in a percentage close to 50% in all dimensions.

Keyword: Quality of service

INTRODUCCIÓN

Existe hoy en la región y particularmente en Iquitos una fuerte competencia entre las empresas micro financieras y en especial entre las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, los productos que ofertan estas empresas son casi similares entonces se hace indispensable la calidad del servicio como factor diferenciador de la competencia; tener calidad en el servicio crea fuertes lazos en el largo plazo entre la empresa y los clientes, crea repeticiones del uso de los productos financieros y fidelización de estos.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas al brindar servicios financieros a través de los Agentes corre el riesgo de que éstos no cubran las expectativas de los clientes al no cumplir con alguno de las dimensiones de la calidad del servicio, más aun si tomamos en cuenta que hoy el cliente es cada vez más exigente, minucioso y selectivo, además de tener otras opciones o alternativas financieras, por ello el estudio resulta de importancia a fin de que la empresa tome las medidas correctivas después de conocerse los resultados.

Este trabajo se desarrolla en cuatro capítulos: el primer capítulo está relacionado a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y los términos básicos; el capítulo dos se refiere a la hipótesis, las variables y su operacionalización; el capítulo tres desarrolla la metodología y el capítulo cuatro están referidos a los resultados de la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo básica de alcance correlacional y de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo cuyo objetivo fue determinar la relación de calidad del servicio y lealtad del cliente en la financiera ¡Oh! S.A. la investigación es de nivel correlacional y diseño no experimental, transaccional, la población estuvo conformada por todos los usuarios de la financiera. La investigación concluye que existe una relación entre la calidad de servicio y lealtad del cliente en la Financiera ¡Oh! S.A, Santa Clara-Ate, además, indica que, si existe una correlación positiva alta de 0.951, con una significancia de 0,000 el cual resulta menor a 0.05. (Salcedo, 2018).

En 2018, se ejecutó una tesis sobre el Análisis de la Calidad del Servicio de Atención y la Satisfacción del Cliente en el Centro de Esparcimiento Paintball X, Chimbote. La investigación es de nivel correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transaccional, la población de estudio estuvo conformada por cuarenta clientes. El estudio concluye que la calidad del servicio es aceptable para 14 encuestados y 26 responden que la calidad del servicio es buena, esto básicamente debido a que la calidad mostrada en las dimensiones basadas en los atributos del centro de esparcimiento el cliente tiene una buena percepción sobre ello, lo que conlleva a que la tendencia sea totalmente positiva, aunque aún hay cosas por mejorar definitivamente. (Hurtado, 2018).

En el 2017, se desarrolló una tesis: Calidad del Servicio: factor influyente en la fidelización de los clientes de la Caja Arequipa – Sede Huaraz, la investigación fue de tipo fue descriptivo - Causal, con un diseño de investigación no experimental de enfoque cuantitativo. Con una población conformada por 34 clientes recurrentes de Caja Arequipa del año 2017 y una muestra de censal, a quienes se les aplicaron un cuestionario para recoger información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos determinaron la influencia de la calidad de servicio en la fidelización de los clientes de Caja Arequipa Sede Huaraz - 2017; concluyéndose que la calidad de servicio es adecuada y la fidelización alta en un 55.9%. Finalmente, se analizó la influencia de la calidad de servicio en la fidelización de los clientes, obteniendo, mediante la prueba de regresión lineal, un 0.62 de influencia positiva, lo cual afirma la hipótesis alternativa “la calidad de servicio influye positivamente en la fidelización de los clientes de Caja Arequipa sede Huaraz -2017”. (Oncoy, 2017).

En el 2017, se desarrolló una investigación: Calidad del Servicio: y la fidelización de los clientes de la Empresa Bienes y Servicios para el Hogar SAC “CARSA” en Chimbote 2017, la investigación fue de tipo fue descriptivo - Correlacional, con un diseño de investigación no experimental de enfoque cuantitativo. Con una población conformada por 3,800 clientes y una muestra de 331, a quienes se les aplicaron un cuestionario para recoger información de las variables de estudio, la investigación concluyó que la calidad del servicio influye en la variable fidelización del cliente, señalando que, si el cliente se siente satisfecho con el servicio brindado por la empresa, tendrá tendencia a convertirse en un cliente fiel con el paso del tiempo. Además, se

identificó que el 42.6% de los clientes consideran que el nivel de la calidad de servicio es regular, mientras que el 36.3 mencionó que el nivel es bueno y el 21.1% que es malo. (Valderrama, 2017).

1.2. Bases Teóricas

Calidad

En 1986, Ishikawa definió: “calidad en su interpretación más estrecha, significa o hacemos referencia a calidad del producto” (p.52). Pero, en su definición más amplia, “significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas; el enfoque básico es controlar la calidad en todas las aristas organizacionales” (p. 52). (Ishikawa, 1986).

En 2012 Zavala indica que el concepto de calidad es manejado de manera equivocada. Negar el significado del valor de la calidad, es negar la esencia misma del ser humano; llámese persona, individuo, hombre, mujer, cliente, proveedor, comprador, vendedor, ejecutivo, etc. Hay una sola calidad, y ese valor lo ejerce única y exclusivamente la persona. ¿Cómo lo ejerce? ¿Cuándo lo ejerce? ¿De qué manera lo ejerce? ¿En qué forma lo ejerce? ¿En qué condición lo ejerce? ¿En qué condición lo ejerce? Hacia eso debe estar enfocado todo programa de calidad y así todo lo demás sería una natural y adecuada consecuencia y definitivamente no al revés. Todo lo demás externo a la persona es simplemente una percepción muy personal. Es decir, la calidad hace iguales a los individuos en el océano de la diferencia. Nada, absolutamente nada se hace sin la mente. (Zavala, 2012).

Calidad del Servicio

Para Melera, la calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio. Por ello, la calidad del servicio la define el cliente, no el director de marketing, los colaboradores o allegados. Es el cliente que decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas. Muchas veces nos encontramos con restaurantes que declaran ofrecer calidad en el servicio o de aquellos prestadores de servicios más osados que dicen: calidad 100% garantizada. A priori sugieren un nivel de calidad por lo que el consumidor pagara. Nada más alejado de la realidad. (Melara, 2013).

La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones que pone la empresa o institución sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior. (Berry, L. L., Bennet, D. y Brown, C., 1989).

Hoy la mayor parte de autores aceptan, en especial desde la perspectiva del marketing, una visión de la calidad del servicio que considere la percepción del cliente. En este sentido, varios investigadores han desarrollado un concepto operativo de la calidad de servicio que permite la elaboración de escalas para su medición que han sido aplicadas a diferentes tipos de servicios. La aparición de estos instrumentos de medida ha permitido crear

una línea de investigación en torno a la calidad de servicio, cuya importancia se debe a que suele implicar un incremento en la satisfacción y en la lealtad de los clientes.

Sin embargo, la naturaleza intangible de los servicios dificulta la utilización de indicadores objetivos de la calidad del servicio. Además, los consumidores no solo evalúan la calidad técnica (la calidad de lo que reciben) sino también la forma en que la reciben o calidad funcional. Existen algunos indicadores que tradicionalmente se han venido empleando en las empresas para medir la calidad de servicio, tales como los índices de quejas y reclamaciones, o las opiniones en contacto con el cliente. No obstante, estas vías solo pueden usarse como indicadores complementarios ya que la medición de la calidad de servicio debe realizarse fundamentalmente mediante la consulta al cliente, ya que es el único que realmente puede valorarla. (Berry, L. L., Bennet, D. y Brown, C., 1989).

Calidad de servicio es un valor o sentimiento, que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con la necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar/ganar. Ahora bien, la mejor manera de predecir lo que creemos o profesar lo que sentimos es a través del ejemplo. En ocasiones es difícil cumplir, pero debemos obligarnos a hacerlo. (Larrea, 1991).

Dimensiones de la Calidad

En el 2011, Velásquez propuso las siguientes dimensiones:

La profesionalidad, la cortesía, la credibilidad y la seguridad, se agrupan en una única dimensión de seguridad (en el sentido de confianza inspirada); por otro lado, la accesibilidad, la comunicación o la comprensión del usuario dieron lugar a la dimensión de empatía (en el sentido de capacidad de dar una atención individualizada). Por tanto, las dimensiones resultantes fueron las siguientes:

Elementos tangibles -aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación;

Fiabilidad -habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa;

Capacidad de respuesta -disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido;

Seguridad -conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa a las anteriores dimensiones denominadas como profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad);

Empatía -muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa a los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario). (Velásquez, 2011)

Para Aniorde citado por López (2013) nos precisa que las características que deben seguir para un idóneo servicio de calidad son:

- a) Cumplimiento de objetivos: Todo producto o servicio tiene que tener un objetivo para el cual ha sido creado, indistintamente porque ha

sido creado, a partir de ello se empieza a medir la calidad en base a la satisfacción del cliente.

- b) Ejercer su diseño: a todo producto o servicio se le diseña características particulares no sólo inherentes al producto, sino también adheridas al producto y que son parte de la gestión que involucra toda la creación del producto o servicio, como también de venta o comercialización de este.
- c) Adecuado para el uso: Los productos o servicios tienen que ser pensado en hacia donde se quiere llegar con tal o cual servicio, de tal manera que a partir de ello se establece toda una estrategia para llegar a los clientes.
- d) Solucionar necesidades: Todo producto o servicio creado tiene que basarse en un enfoque de solucionar las necesidades de los clientes.
- e) Generar resultados: La creación de un producto o servicio básicamente está ligado a satisfacer al cliente y generar resultados positivos tanto para el cliente como para la empresa. Entonces si el producto o servicio lanzado al mercado no genera resultados, no es algo que convenga. (López, 2013).

1.3. Definición de términos básicos

Calidad

Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que

estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad. (Crosby, 1988).

Calidad de Servicio

La calidad es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos (Deming, 2010).

Cliente

Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. (Diccionario de la lengua española, 2020)

Expectativas

Se manifiesta a través de la confianza que posee una persona de que el esfuerzo realizado traerá consigo el resultado deseado. (Manene, 2012).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis

Hipótesis general

Existe excelente calidad en los servicios de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019

Hipótesis Específicas

1. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos Tangibles de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019
2. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Fiabilidad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019
3. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Capacidad de Respuesta de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019
4. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Seguridad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019
5. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Empatía de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019.

2.2. Variables y su Operacionalización

Variable

Calidad del servicio

Operacionalización

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categorías
Calidad del servicio	La calidad del servicio es la valoración que hace el cliente o usuario de las cinco dimensiones: Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Cualitativo	Equipos, Personal, Cumplimiento de los servicios. Cumplimiento de los tiempos, Rapidez en el servicio, buena disposición, Confianza, cortesía de los empleados, atención personalizada, preocupación por intereses de los cliente	Ordinal	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre	1 2 3 4 5

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño

La investigación es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, porque se busca describir en su forma natural como se desarrollan los hechos; el diseño es no experimental, porque no se manipula la variable, se observa los fenómenos tal como se dan en su contexto, para después analizarlos.

3.2. Diseño Muestral

Población

La población de estudio estuvo constituida por todos los clientes de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas a diciembre 2019. Como se desconoce, la proporción poblacional, nuestro cálculo de la muestra se basó en el intervalo más amplio posible (95%), para lo cual se utilizó el valor de $Z = 1.96$ y un error de 5 %.

Muestra

La proporción poblacional se desconocía, entonces la muestra quedo establecida en 384 clientes, según la aplicación de la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z^2 p x q}{E^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 0.5 x 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = 384$$

3.3. Procedimientos de Recolección de Datos

Procedimiento

El procedimiento de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- Se solicitó autorización a los representantes legales de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos.
- Recibida la autorización se procedió a realizar la encuesta a los clientes que realizaban operaciones
- Una vez terminada la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
- Finalmente se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

Técnica e instrumento

La técnica para la recolección de datos primarios será la encuesta y el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas.

3.4. Procesamiento y Análisis de los Datos

- La información recolectada se procesó con ayuda de la hoja de cálculo Excel para windows.
- Seguidamente se procedió al análisis de los datos, para lo cual se

hizo uso del análisis univariado y de estadígrafos diversos.

- Asimismo, se utilizó las frecuencias simples y relativas y otros estadígrafos para un mejor análisis.
- Finalmente se elaboraron las tablas y figuras necesarios para presentar la información de la variable estudiada

3.5. Aspectos Éticos

En la investigación respecto a aspectos éticos se relacionarán con los siguientes principios:

Principio del respeto a la Autonomía. - este principio se plasmará a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado, teniéndose cuidado la seguridad de los participantes y la capacidad legal para tomar la decisión de participar a partir de la explicación del objeto de la investigación.

Principio de Justicia. – La selección de la muestra no permitirá distinguir: raza, sexo o religión de los participantes.

Se respetará la confidencialidad y el anonimato de los colaboradores participantes

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados después de la aplicación del cuestionario a una población de 384 clientes de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas con el objetivo de determinar la calidad del servicio.

4.1. Nivel de Calidad de Servicio

Tabla N° 1. Calidad del servicio en los clientes de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas.

Calidad del servicio	N° clientes	% clientes
Mala	57	15%
Regular	142	37%
Buena	185	48%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta

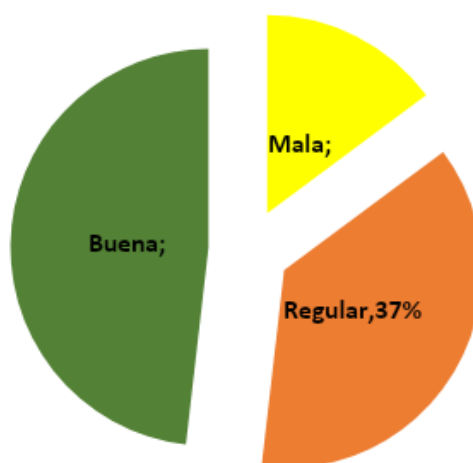


Figura N° 1: Calidad del servicio en los clientes de los Agentes del distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas

Fuente: Tabla N° 1

INTERPRETACIÓN: La tabla y figura N° 1 demuestra que un 48% de los clientes encuestados de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas manifestó que la calidad es buena, regular un 37% y 15% calificó como mala.

El cuadro y la figura demostraría la no confirmación de la Hipótesis general en el sentido que existe excelente Calidad del Servicio en los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, distrito de Iquitos

4.2. Calidad del Servicio Dimensión Tangibilidad

Tabla N° 2: Nivel de calidad de servicio en su dimensión "Tangibilidad" según los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos

Tangibilidad	N° clientes	% clientes
Mala	56	14.50%
Regular	145	37.75%
Buena	183	47.75%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta

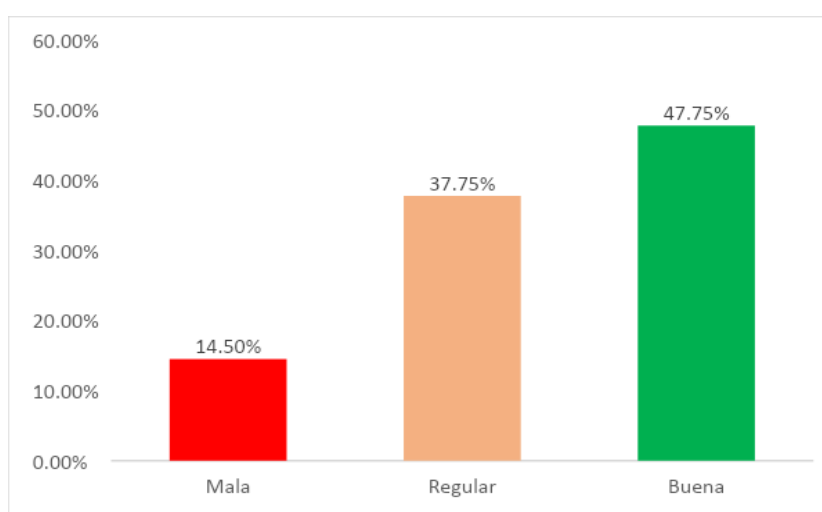


Figura N° 2: Calidad del servicio en los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos en su dimensión tangibilidad

Fuente: Tabla N° 2

INTERPRETACIÓN: El 47.75 % de los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos manifestaron que el nivel de calidad de servicio en su dimensión “tangibilidad” esta mayormente en un nivel considerado como bueno, 37.75 considera regular y 14.5% menciona que el nivel es malo.

La tabla demuestra que, si existe calidad del servicio en la dimensión tangibilidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis en el sentido que existe calidad en el servicio respecto a los elementos Tangibles de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019

4.3. Calidad del Servicio Dimensión Fiabilidad

Tabla N° 3: Nivel de calidad de servicio en su dimensión “Fiabilidad” según los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos

Fiabilidad	N° clientes	% clientes
Mala	65	17.00%
Regular	126	32.75%
Buena	193	50.25%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

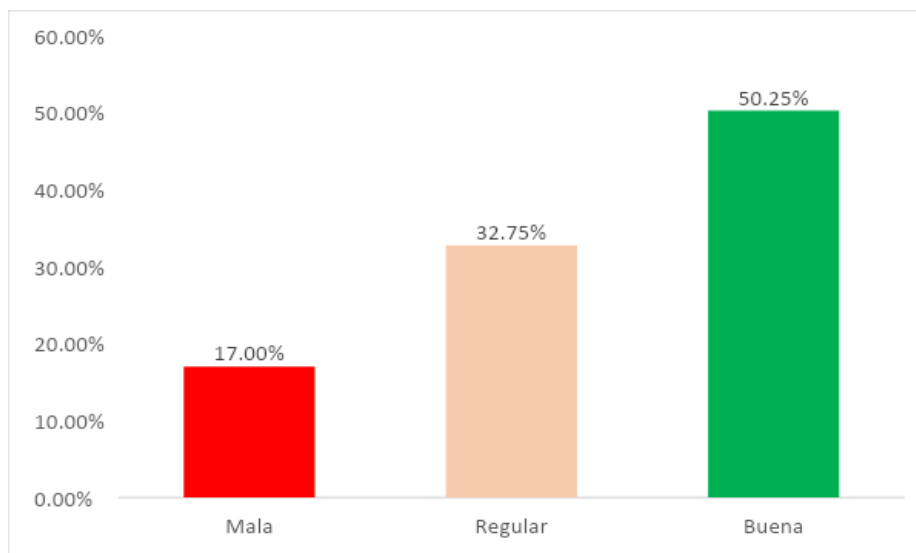


Figura N° 3: Calidad del servicio en los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos en su dimensión fiabilidad

Fuente: Tabla N° 3

INTERPRETACIÓN: El 50.25 % de los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos consideran que el nivel de calidad de servicio en su dimensión “fiabilidad” está considerada como buena, 32.75 considera regular y 17.0% menciona que el nivel de calidad es malo.

La tabla demuestra que, si existe calidad del servicio en la dimensión fiabilidad, por lo tanto, se acepta la hipótesis en el sentido que existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Fiabilidad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019

4.4. Calidad del Servicio Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla N° 4: Nivel de calidad de servicio en su dimensión “Capacidad de Respuesta” según los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos

Capacidad de respuesta	N° clientes	% clientes
Mala	47	12.25%
Regular	149	38.75%
Buena	188	49.00%
Total	384	100%

Fuente: Encuestas

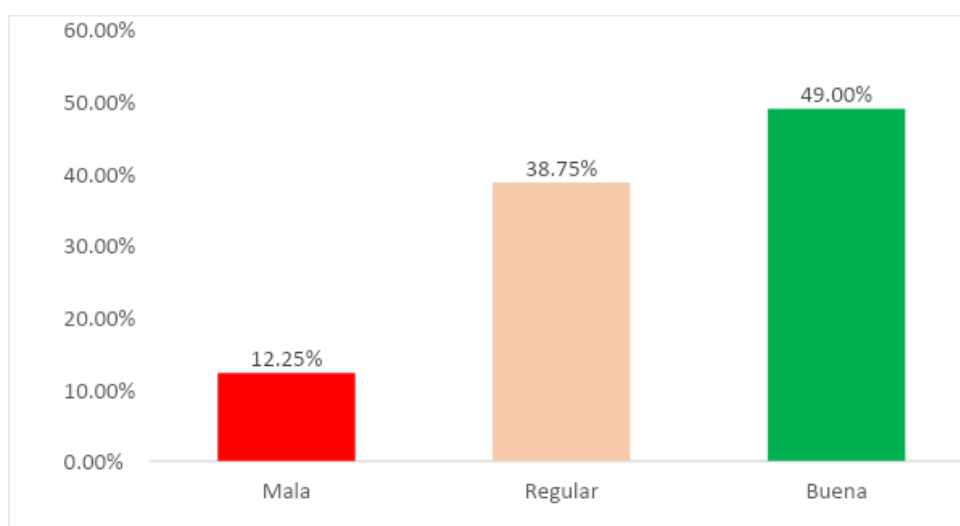


Figura N° 4: Calidad del servicio en los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos en su dimensión capacidad de respuesta

Fuente: Tabla N° 4

INTERPRETACIÓN: El 49.00 % de los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos consideran que el nivel de calidad de servicio en su dimensión “capacidad de respuesta” es

bueno, 38.75 considera que la calidad es regular y 12.25% menciona que el nivel de calidad es mala

La tabla N° 4 demuestra que, si existe calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta, por lo tanto, se acepta la hipótesis en el sentido que existe calidad en el servicio respecto a los elementos de capacidad de respuesta de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019

4.5. Calidad del Servicio Dimensión Seguridad

Tabla N° 5: Nivel de calidad de servicio en su dimensión “Seguridad” según los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos

Seguridad	N° clientes	% clientes
Mala	47	12.25%
Regular	163	42.50%
Buena	174	45.25%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta

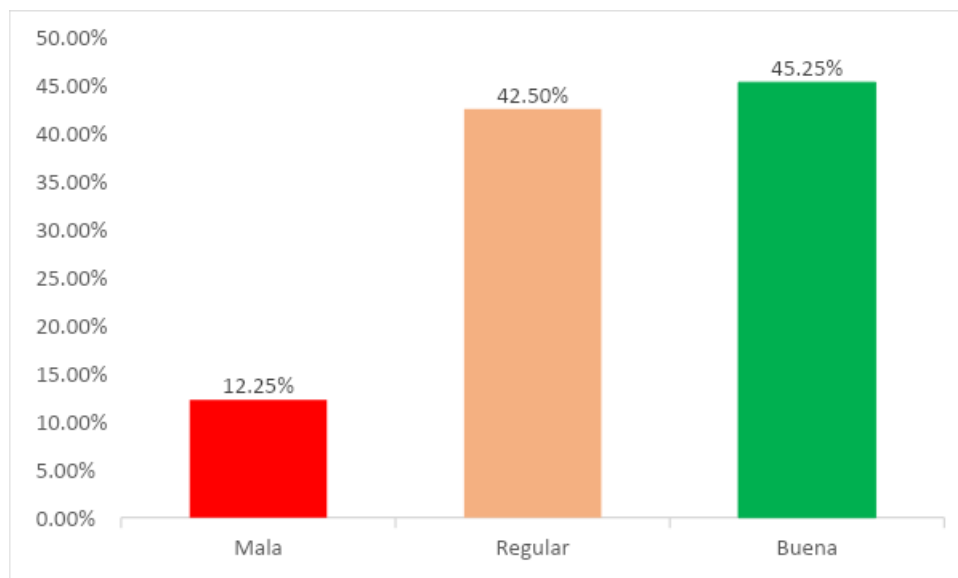


Figura N° 5: Calidad del servicio en los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos en su dimensión seguridad

Fuente: Tabla N° 5

INTERPRETACIÓN: El 45.25 % de los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos consideran que el nivel de calidad de servicio en su dimensión “seguridad” es buena, 42.5 considera que la calidad es regular y 12.25% menciona que el nivel de calidad es mala

La tabla N° 5 demuestra que, si existe calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta, por lo tanto, se acepta la hipótesis en el sentido que existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Seguridad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019

4.6. Calidad del Servicio Dimensión Empatía

Tabla N° 6: Nivel de calidad de servicio en su dimensión “Empatía” según los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos

Empatia	N° clientes	% clientes
Mala	72	18.75%
Regular	126	32.75%
Buena	186	48.50%
Total	384	100%

Fuente: Encuesta

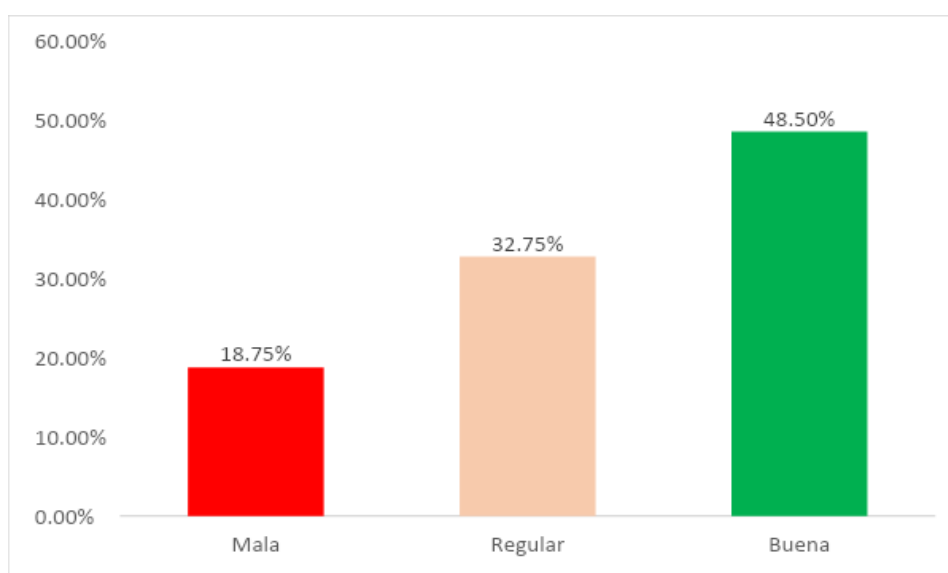


Figura N° 6: Calidad del servicio en los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos en su dimensión empatía

Fuente: Tabla N° 6

INTERPRETACIÓN: El 48.50 % de los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos consideran que el nivel de calidad de servicio en su dimensión “empatía” es buena, 32.75 considera que la calidad es regular y 18.75% menciona que el nivel de calidad

es mala

La tabla N° 6 demuestra que, si existe calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta, por lo tanto, se acepta la hipótesis en el sentido que existe calidad en el servicio respecto a los elementos de empatía de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación se comparan con investigaciones de otros autores relacionados al tema de investigación así Hurtado en el 2018 en su investigación sobre el Análisis de la Calidad del Servicio de atención y la Satisfacción del Cliente en el Centro de Esparcimiento PaintballX en Chimbote concluye que la calidad del servicio es aceptable para 14 encuestados y 26 respondieron que la calidad del servicio es buena en todas las dimensiones de la calidad del servicio en consecuencia existe una tendencia positiva; con respecto a esto la investigación efectuada concluye que en promedio la calidad del servicio es buena en los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Distrito de Iquitos donde 185 encuestados de muestra, equivalente al 48% manifestaron que la calidad es buena en todas las dimensiones, 37% respondió regular y 15% consideró que la calidad del servicio es mala.

De igual manera Valderrama (2017) en sus conclusiones sentencia que 42.6% de los clientes de la empresa manifestaron que la calidad del servicio es regular y el 36.3% menciona que la calidad es buena y el 21.1 considera en un nivel malo, lo que refleja que no todos los clientes están conformes con el servicio que brinda la empresa.

Todos estos resultados son concordantes con los resultados obtenidos en la investigación donde en la Tabla y Figura del N° 1 al N° 6 los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas en cada una de las dimensiones de la calidad superan en promedio la calificación de 45% como buena.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. Los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos perciben la calidad del servicio en sus cinco dimensiones como buena en un 48%, 37% considera regular y 15% considera mala; calificación que no garantiza la satisfacción de sus clientes y mucho menos que existe una fidelización en el largo plazo.
2. La calificación de la calidad del servicio que dan los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito respecto a los elementos de la dimensión tangibilidad es buena en un 47.75%, 37.75% como regular y 14. % considera como mala el servicio lo que demuestra que más del cincuenta por ciento no está totalmente conforme con los elementos de la tangibilidad.
3. El 50.25% de los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito respecto a los elementos de la dimensión Fiabilidad califican como buena la calidad, tal como se aprecia en la Tabla N° 3, sin embargo, hay un 32.75% que considera como regular que es donde la empresa tiene que trabajar para disminuir este porcentaje.
4. El nivel de calidad del servicio respecto a la dimensión capacidad de respuesta no alcanza ni el 50% la calificación de buena, solo llegó alcanzar el 49%, existe un considerable porcentaje cercano al 39% (38.75) que considera como regular y un 12.25 que considera como malo.
5. En cuanto a la dimensión de seguridad tampoco alcanza el 50% de calificación como buena, solo llega a un 45.25%, cercana a la calificación de regular que alcanza el 42.5%, lo que demostraría el alto grado de inseguridad al hacer sus operaciones los clientes de los Agentes de la

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas distrito de Iquitos.

6. En la dimensión Empatía de la calidad del Servicio, los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas la calificación de buena solo 48.5%, regular 32.75 y 18.75% como mala, lo que implica que los agentes tienen que capacitar a su personal para mejorar esta dimensión.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Considerando que más del 50% de los clientes de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas no considera como buena la calificación de la calidad del servicio es recomendable que los directivos de la Caja antes autorizar el funcionamiento de los agentes deben capacitar a su personal que atenderán en ellos.
2. En la dimensión tangibilidad al no superar la calificación de buena el 50%; se recomienda que los agentes mejoren cada uno de los indicadores de la tangibilidad empezando por la apariencia de sus locales de atención y la mejora en equipos tecnológicos.
3. En la dimensión fiabilidad se recomienda mejorar este indicador que si bien es cierto alcanza el 50% la calificación de buena, este puede mejorar si se capacita al personal de los agentes en especial en el conocimiento de los productos financieros que se oferta.
4. Analizando los resultados de la Tabla N° 4 referido a la dimensión Capacidad de Respuesta también se recomienda capacitar a los colaboradores de los Agentes en temas relacionados a atención al cliente, a fin de que la atención sea óptima y el personal esté dispuesto a resolver los problemas de los clientes en cuanto a sus operaciones.
5. Teniendo en cuenta que en la dimensión de seguridad la calificación de buena solo alcanza el 45% se recomienda a los directivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas hacer evaluaciones más exhaustivas al momento de elegir los Agentes, toda vez que los clientes no sienten confianza a la hora de realizar sus operaciones o la respuesta del personal de los Agentes no les brinda la seguridad la respuesta a sus

consultas.

6. Teniendo en cuenta que en la Dimensión Empatía la calidad del servicio de los Agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del Distrito de Iquitos, la calificación de buena solo alcanza el 48.5%, porcentaje bajo si queremos fidelizar clientes a largo plazo se recomienda capacita al personal de los Agentes con cursos de calidad del servicio, atención al cliente. Desarrollo de la personalidad entre otros que ayudaran mejorar los indicadores en próximas evaluaciones que se realice.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Berry, L. L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). *Calidad de Servicio*. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/Calidad-seervicio-Berry-Leonard-Bennet-David/14922083510/bd>
- Crosby, P. B. (1988). *La Organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill.
- Deming, W. (2010). *Calidad, Productividad y Competitividad*.
- Diccionario de la lengua española*. (08 de 2020). Obtenido de dle.rae.es/cliente
- Hurtado, S. (2018). *Análisis de la Calidad del Servicio de Atención y la Satisfacción del Cliente en el Centro de Esparcimiento Paintball X, Chimbote 2018*. Chimbote - Perú.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Norma.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid.
- López, M. (2013). *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*. Instituto Tecnológico de Sonora.
- Melara, M. (2013). *La relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://marlonmelara.com/2013/08/la-relación-entre-calidad-de-servicio-y-satisfacción-del-cliente>
- Oncoy, C. (2017). *Calidad de Servicio: Un factor influyente en la fidelización de los clientes de Caja Arequipa Sede Huaraz - 2017*. Huaraz - Perú.
- Salcedo, R. (2018). *Calidad de Servicio y Lealtad del Cliente en la Financiera Oh S.A.* Lima.
- Valderrama, A. (2017). *Calidad de Servicio y la Fidelización de los Clientes de la Empresa de Benes y Servicios para el Hogar SAC CARSA*. Chimbote - Perú.
- Velasquez, D. (2011). *Medición de la Satisfacción de Usuarios de la Universidad del Valle*. Cali - Colombia.
- Zavala, A. (2012). *Teoría de la calidad*. Obtenido de www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DISEÑO Y TIPO	POBLACIÓN Y MUESTRA PROCESAMIENTO	INSTRUMENTO
Calidad del servicio de los Agentes de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas – Distrito de Iquitos, diciembre 2019	<p>General</p> <p>¿Cómo evalúan la calidad del servicio los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas a los Agentes del Distrito de Iquitos, periodo diciembre 2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la calidad del servicio de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p>	<p>General</p> <p>Existe excelente calidad en los servicios de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p>	<p>Diseño: No experimental</p>	<p>POBLACION: La población de estudio estará constituida por todos los clientes de los Agentes del Distrito de Iquitos. De la CMACM</p> <p>MUESTRA: La proporción poblacional se desconoce, entonces la muestra queda establecida en 384 clientes, según la aplicación de la siguiente fórmula</p> $n = \frac{Z^2 p x q}{E^2}$	Cuestionario
	<p>Específicos</p> <p>1. ¿Cómo evalúan los clientes la calidad del servicio respecto a los elementos tangibles de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Establecer la calidad en el servicio respecto a los elementos Tangibles de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Existe la calidad en el servicio respecto a los elementos Tangibles de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo</p>	<p>Tipo: Descriptiva</p>		

	<p>2019?</p> <p>2. ¿Cómo evalúan los clientes la calidad del servicio respecto a los elementos de fiabilidad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019?</p> <p>3. ¿Cómo evalúan los clientes la calidad del servicio respecto a los elementos de la capacidad de respuesta de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019?</p> <p>4. ¿Cómo evalúan los clientes la calidad del servicio respecto a los elementos de seguridad de los Agentes del Distrito</p>	<p>diciembre 2019</p> <p>2. Establecer la calidad en el servicio respecto a los elementos de Fiabilidad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p> <p>3. Establecer la calidad en el servicio respecto a los elementos de Capacidad de Respuesta de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p> <p>4. Establecer la calidad en el servicio respecto a los elementos de Seguridad de los Agentes del Distrito</p>	<p>diciembre 2019</p> <p>2. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Fiabilidad de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p> <p>3. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Capacidad de Respuesta de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p> <p>4. Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Seguridad de los Agentes del</p>		$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2}$ <p>n = 384</p> <p>PROCESA MIENTO:</p> <p>Recolección de datos</p> <p>Construcción de la base datos con Excel-</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Elaboración de tablas y gráficos</p>	
--	--	--	--	--	---	--

	<p>de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019?</p> <p>5. ¿Cómo evalúan los clientes la calidad en el servicio respecto a los elementos de empatía de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019?</p>	<p>de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p> <p>5. Establecer la calidad en el servicio respecto a los elementos de Empatía de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p>	<p>Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p> <p>Existe calidad en el servicio respecto a los elementos de Empatía de los Agentes del Distrito de Iquitos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas, periodo diciembre 2019</p>			
--	---	---	--	--	--	--

Cuestionario
Calidad de Servicio

2. Instrumento de recolección de datos

Estimado cliente de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas, este cuestionario es anónimo por lo cual agradeceré responder con sinceridad y así poder recoger información confiable, para ello deberá marcar con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Nombre del Agente: _____

Dirección: _____

Para evaluar las variables, marcar con una "X" en el casillero del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N. º	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: TANGIBLES						
1	¿Usted considera que el Agente cuenta con equipos tecnológicos necesarios para su atención?					
2	¿Usted considera la apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos?					
3	¿El Agente cuenta con personal capacitado para informarle sobre los productos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas?					
4	¿La atención que brinda el personal del Agente es adecuada?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
5	¿Usted recibe una atención adecuada al ingresar al Agente?					
6	¿El personal del Agente tiene conocimiento adecuado al ofrecer un producto?					
7	¿El personal del Agente respeta su privacidad a la hora de atenderlo?					
8	¿El personal del Agente muestra actitud positiva hacia la atención del cliente?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
9	¿la atención que brinda el personal del Agente es óptima?					
1	¿El personal del Agente tiene la capacidad para satisfacer					

0	sus necesidades?					
1 1	¿El personal del Agente está predispuesto para atender sus dudas?					
1 2	¿ El personal del Agente está dispuesto a resolver sus problemas que tiene con sus operaciones?					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
1 3	¿El personal del Agente le muestra confianza a la hora de realizar sus operaciones?					
1 4	¿El personal del Agente le brinda confianza para realizar la consulta a cerca de los servicios que brinda?					
1 5	¿ El personal del Agente le muestra conocimiento a la hora de solucionar sus problemas?					
1 6	¿El personal del Agente le muestra seguridad a la hora de informarle los beneficios que tiene ser cliente de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas?					
DIMENSIÓN 5 EMPATÍA						
1 7	¿ El personal del Agente muestra cortesía al momento de atender?					
1 8	¿ El personal del Agente siempre está dispuesto a ayudar con sus dudas?					
1 9	¿ El personal del Agente sabe escuchar sus necesidades?					
2 0	¿El personal del Agente muestra interés para solucionar sus inquietudes?					

3. Consentimiento informado

Yo, _____, acepto participar voluntariamente en el estudio "Calidad del servicio de los Agentes de la Caja de Ahorro y Crédito Maynas – Distrito de Iquitos, diciembre 2019

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma participante

Firma Investigador/a
Responsable

Firma Investigador/a
Responsable

Iquitos, de del 2019

Este documento se firma en dos ejemplares quedando una copia en poder de cada parte