



**UNAP**



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

**TESIS**

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO  
DE LAS OFICINAS ESPECIALES 2 DEL BANCO DE LA NACIÓN EN LA  
CIUDAD DE IQUITOS MAYO 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**LINDA IVETH VARGAS LA TORRE**

**ASESOR:**

**Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°061-CCGyT-FACEN-UNAP-2021**

En la ciudad de Iquitos, a los **05** días del mes de **noviembre** del año 2021, a horas **05:00 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE LAS OFICINAS ESPECIALES 2 DEL BANCO DE LA NACIÓN EN LA CIUDAD DE IQUITOS MAYO 2020**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1416-2021-FACEN-UNAP** presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **LINDA IVETH VARGAS LA TORRE**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

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


<b>LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.</b>	<b>(Miembro)</b>

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 la Tesis han sido: **Aprobada** con la calificación ( **15** ).

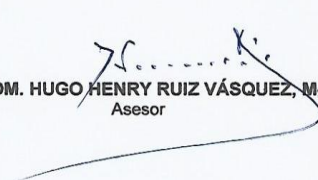
Estando la Bachiller apta para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Siendo las **6.30 pm** del **05** de **noviembre** del 2021, se dio por concluido el acto académico.

  
**LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.**  
Presidente

  
**LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.**  
Miembro

  
**LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.**  
Miembro

  
**LIC.ADM. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.**  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)



**JURADO y ASESOR**



**LIC.ADM. CARLOS LEANDRO TUESTA CHUQUIPIONDO, Mg.**

Miembro  
CLAD-10865



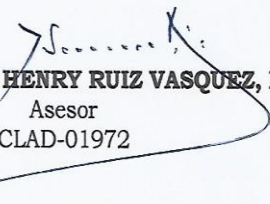
**LIC.ADM. WU KOY FON CHONN CHANG, Dr.**

Miembro  
CLAD-18909



**LIC.ADM. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.**

Miembro  
CLAD-09265



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

Asesor  
CLAD-01972

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional durante toda mi vida, por sus ejemplos y por su paciencia, por siempre inculcarme a salir adelante en todo momento y a nunca decaer a pesar de los tropiezos. A mis profesores por sus enseñanzas durante la época universitaria, y a toda mi familia en general.

**Linda Iveth**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por nunca abandonarme, a mis padres Manuel Vargas e Ivone La Torre por su amor infinito, a mis hermanos Jhonatan Vargas y Patssy Vargas, a mi asesor de tesis Lic. Adm. Hugo Henry Ruiz Vásquez, Mgr por su apoyo en todo momento, y a mi centro de labores CIA DE SEGURIDAD PROSEGUR S.A. por su enseñanza en la práctica lo que es trabajar con un excelente equipo.

**Linda Iveth**

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
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	3
1.1    Antecedentes	3
1.2    Bases teóricas	4
1.3    Definición de términos básicos	9
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	11
2.1    Formulación de la hipótesis	11
2.2    Variables y su operacionalización	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	14
3.1.    Tipo y diseño	14

3.2	Diseño muestral	14
3.3	Procedimientos de recolección de datos	15
3.4	Procesamiento y análisis de los datos	16
3.5	Aspectos éticos	16
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		17
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		32
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES		33
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES		35
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN		37
ANEXOS		
1: Matriz de Consistencia		
2:Cuestionario sobre la evaluación de las percepciones sobre la calidad del servicio		
3: Consentimiento informado		

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
TABLA 1: oficinas especiales 2 del banco de la nación, mayo 2020.	17
TABLA 2: percepción de la calidad del servicio en las oficinas especiales 2 del banco de la nación en iquitos, mayo 2020	18
TABLA 3: Nivel de satisfacción del servicio en las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020	19
TABLA 4: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020	20
TABLA 5: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.	21
TABLA 6: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020	22
TABLA 7: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020	23
TABLA 8: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 UNAP del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020	24



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1: Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación, mayo 2020	18
Figura 2: Calidad del servicio en las Oficinas Especiales 2 del Banco de	19
Figura 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	20

## RESUMEN

El trabajo de investigación Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente Externo de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación en la ciudad de Iquitos mayo 2020, tuvo como objetivo principal Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020; es de nivel correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 425 clientes externos. Los resultados evidenciaron que en las oficinas especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, RENIEC y la Corte Superior de Justicia de Loreto tienen una relación positiva baja pero no es significativa y las oficinas de El Dorado y la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana tienen relación positiva baja y es significativa. La investigación concluye afirmando que la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficina Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020, es positiva baja con un Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, 0,188\*\* y significativa en el nivel 0,01, con un  $p = 0,000$ .

**Palabras clave:** Calidad de servicio, percepción, expectativas, satisfacción

## ABSTRACT

The research work Quality of Service and External Customer Satisfaction of the Special Offices 2 Bank of the Iquitos Nation, May 2020, had as its main objective to determine the relationship between the quality of the service and the level of customer satisfaction external offices of the Special Offices 2 Bank of the Iquitos Nation, May 2020; It is correlational level with a quantitative approach of non-experimental and cross-sectional design, the sample consisted of 425 external clients. The results showed that in the special offices 2 Bank of the Iquitos Nation Iquitos, RENIEC and the Superior Court of Justice of Loreto have a low positive relationship but it is not significant and the offices of El Dorado and the National University of the Peruvian Amazon have a relationship positive low and is significant. The research concludes stating that the relationship between the quality of the service and the level of satisfaction of the external clients of the Special Offices 2 Bank of the Iquitos Nation, is positive low with a Spearman Rho Correlation Coefficient, 0.188 \* \* and significant at the 0.01 level, with  $p = 0.000$ .

Keywords: Quality of service, perception, expectations, satisfaction

## INTRODUCCIÓN

Entre las instituciones financieras en el Perú tanto no bancarias como bancarias hoy existe una fuerte competencia, buscando tener una mayor participación de mercado y los usuarios buscan una entidad que les facilite mejor acceso a sus servicios, con tasas de interés por sus créditos las más bajas posibles y por sus depósitos las más altas del mercado; rapidez en la atención, atención personalizada entre otros servicios.

El Banco de la Nación es el Banco del Estado Peruano y por lo tanto concentra una gran cantidad de clientes tanto personas jurídicas como naturales y esto hace que se formen grandes colas, creando malestar y descontento entre los usuarios; por ello los directivos del Banco de la Nación han creado Oficinas Especiales de la categoría 1 y 2 buscando dar mejores servicios para satisfacción de ellos, sin embargo no se conoce que tanto estas oficinas están respondiendo a las expectativas de su creación.

En Iquitos existe cuatro oficinas especiales de la categoría 2 que funcionan en diversos puntos de la ciudad, pero el personal que labora en ellos no tienen vinculación laboral con el Banco, porque esta tercerizado, en consecuencia, es de interés conocer la percepción que tienen los usuarios o clientes de la calidad del servicio que están brindando estas oficinas.

Este trabajo consta de cuatro capítulos: el primer capítulo está relacionado a los antecedentes de la investigación, donde se desarrolla investigaciones que guarda similitud con este trabajo; las bases teóricas, que son las teorías que dan sustento a la investigación y los términos básicos que ayudan a

comprender mejor el trabajo; 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, congruentes con los objetivos planteados en la investigación; finalmente esta la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

En el 2019, se ejecutó una investigación con enfoque cuantitativo para medir la asociación, fue no experimental y con mediciones en un solo momento, para ello se trabajó con 384 usuarios de la sucursal del Banco de la Nación de la ciudad de Iquitos, la investigación determinó que para las dimensiones de la calidad las relaciones son positivas moderadas en todos ellos: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad ya que ninguno superó el valor de 0,500, sin embargo son significativos en el nivel de confianza de 0.01 y finalmente el trabajo concluyó que existe correlación directa positiva entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos, con una correlación de Pearson de 0.628 y p valius menor que 0.001. (Flores, 2019)

En el 2018 se realizó una investigación aplicada con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y de diseño no experimental, de corte transeccional que incluyo como población de estudio a 4,913 clientes que son los que hacen uso del servicio mensualmente y la muestra quedó establecida en 356 clientes, la investigación determinó que no existe relación entre la capacidad de respuesta, empatía y aspectos intangibles con la satisfacción del cliente en el Banco BBVA Continental de Los Olivos y el trabajo concluyó que no existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el banco BBVA Continental de Los Olivos, Lima 2018. (Magüiña, 2018)

En el 2017 se ejecutó una investigación también del nivel correlacional y no manipulándose la variable, realizándose la encuesta en un solo momento a

384 clientes del Interbank. La investigación determinó que los clientes tienen una buena apreciación, respecto a la atención amable de los colaboradores, igual trato para todos los clientes, demuestran conocimiento de los productos y servicios que ofrecen, capacidad de escuchar y el trabajo concluyó que con un nivel de significancia del cinco por ciento existe correlación recta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Interbank del Perú, tienda 500 en la ciudad de Huancayo. (Miranda H. F., 2017)

En el 2016, se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, en un nivel de asociación y sin manipulación de las variables, encuestándose en un solo momento a 42,720 clientes del Banco de la Nación en el distrito de Tacna. La investigación determinó que los clientes que normalmente utilizan los Agentes Multired están relativamente satisfechos con el servicio recibido y que hacen uso de los servicios con una frecuencia mensual del 27.7% y de manera quincenal en el 25.6% y el trabajo concluyó que la calidad de los servicios concedidos por los Agentes Multired esta significativamente asociada a la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación que utilizan sus servicios en el Distrito de Tacna. (Iparraguirre, 2016).

## **1.2 Bases teóricas**

### **Calidad**

Calidad es el grado de excelencia que una empresa ha alcanzado para satisfacer a sus clientes. (Pérez, 2010). Este grado de excelencia es posible lograrlo cuando existe un compromiso activo en todos los miembros de la organización en forma permanente en el cuidado del producto o en la prestación del servicio. (Álvarez, J.M., Bullón, J. y Alvarez, I., 2006). Para (Horovitz, 1991) es el nivel de excelencia que

planificada por la empresa se plantea lograr para satisfacer a sus usuarios o clientes. Además, representa la medida en que dicha calidad se logra. La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. (Druker, 1990)

### **Servicio**

Para (Cantú, 2011) es la actividad o conjunto de actividades que se realiza entre cliente externo e interno, con la finalidad de satisfacer la necesidad del usuario; estas actividades tienen características como la de no ser tangible, perecible y tener carácter de caducidad, además, no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa, esta puede estar vinculada o no con producto físico. (Kotler, P. y Keller, K. L., 2012)

### **Calidad del servicio**

La calidad de servicio viene a ser el resultado de una evaluación de cumplimiento que el cliente realiza. Es decir, si dicho servicio cumple con las expectativas que se tiene previsto y que esta puede ir mejorando según las experiencias de los clientes. (Lewis, 2012), es el existente entre las necesidades y expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. (Pérez C. , 2013).

(Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001), señalan que los usuarios y/o clientes no disciernen la calidad como una noción de una sola dimensión, por el contrario, ellos consideran la calidad como una concepción de diferentes magnitudes o medidas. Así sostienen que las siguientes ocho dimensiones de la calidad se aplican a todos los productos y servicios: desempeño,



características, confiabilidad, adaptabilidad, durabilidad, utilidad, estética y percepción de la calidad. Para otros investigadores estas dimensiones solo adquirirán importancia o trascendencia si se aplican en categorías de productos (como productos duraderos, productos empacados, servicios). Sin embargo existe otra posición que considera solo cinco dimensiones y que son suficiente para realizar la valoración de la calidad de los servicios:

- Confiabilidad: Es la facultad que tiene la empresa para realizar el servicio que se ofrece de manera pertinente y segura. Esta dimensión es considerada la más importante por los usuarios o clientes al momento de evaluar la calidad del servicio.

- Responsabilidad: Es la seriedad con la que la empresa proporciona el servicio al usuario o cliente y en el momento oportuno, con el menor tiempo posible. Esta dimensión se caracteriza por la atención y la rapidez con la que se hace frente a los requerimientos, las preguntas, las reclamaciones y los problemas del cliente. La responsabilidad también comprende la noción de permisividad y la capacidad de particularizar el servicio a las necesidades del cliente.

- Seguridad: El conocimiento y la cortesía de los colaboradores y su habilidad para crear certeza buena fe y confianza. Esta dimensión adquiere singular trascendencia en aquellos servicios en que los usuarios perciben que existe riesgo o en los que se sienten inseguros cuando desconocen la forma de evaluar los resultados.

- Empatía: ponerse en lugar de los clientes y atenderlos como a uno le gustaría que lo hagan, en forma personalizada y con detalles. Hacerlos sentir que son únicos y especiales por lo tanto hacerles comprender que no hay algo más importante para empresa que darles buena atención, que esta esté por encima de lo que él esperaba, que sea una de las sorpresas más agradables en su existencia.

- Tangibles: La percepción que los clientes tengan de las instalaciones físicas, el equipo entre otros sea de impresión grata y de confort.

Para el modelo SERVQUAL. la calidad del servicio está dada por la diferencia entre las expectativas que se crea cliente antes del consumo de un producto o uso de un servicio y la percepción que tiene en el momento del consumo o uso del servicio. Cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad.

Modelos de la calidad

Modelo nórdico:

En este modelo el cliente para sus expectativas hace una construcción mental de los atributos ligados al servicio principal como a los servicios periféricos.  
(Sasser, W. Olsen, R. y Wyckoff, D., 2014)

Modelo SERVQUAL

Asume que el cliente evalúa la calidad del servicio considerando un antes después, donde el cliente compara sus expectativas con sus percepciones en

cada una de las magnitudes del servicio: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La investigación en su ejecución considera como instrumento el cuestionario que distingue dos partes:

- La primera dedicada a las expectativas, donde se formulan veintidós afirmaciones que están relacionadas a las expectativas generales de los clientes o usuarios sobre un servicio en particular.
- La segunda dedicada a las percepciones, estructurada de la misma forma que la primera parte solo que no hace referencia a un servicio en particular sino a lo que reciben de una empresa específica que pertenece a dicho servicio. Estas veintidós preguntas están relacionadas a las cinco dimensiones (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). (Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L., 1985). Los autores recomiendan que para evaluar es necesario calcular la diferencia entre las puntuaciones de expectativas y percepciones. De igual manera se puede realizar en cada una de las magnitudes (dimensiones) obteniendo promedios de las puntuaciones individuales o parciales.

Satisfacción del Cliente.

Para (Kotler, 2006) las empresas que se centran en el cliente consideran que para tener un nivel de satisfacción alto es necesario considerar una disminución del precio o aumentar algún servicio; no se dan cuenta que lo que los clientes quieren es satisfacer sus necesidades o expectativas y en la mayoría de veces los precios no es un factor determinante para que el cliente

perciba que está cubierto sus expectativa. (Zeithaml, V. A., Bitner, M. y Gremler, D. D., 2009)

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **Calidad**

Calidad es estar conforme con los requerimientos, para ello tienen que estar claramente establecidos para que no haya malinterpretaciones; pero, tiene que haber mediciones en forma permanente para garantizar que existe conformidad con esos requerimientos; el no conseguir la ansiada conformidad implica en forma explícita que es una ausencia de calidad. (Crosby, 1988)

#### **Calidad de servicio**

Calidad del servicio: Es la separación entre las expectativas antes del uso del servicio y la percepción del servicio prestado y ésta puede ser medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos. (Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L., 1985)

Cliente: Persona que compra los bienes o servicios que vendemos y como tal es a quien debemos identificar y conocer. (Albrecht, K. y Bradford, L., 2001)

Expectativas del Cliente: Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la empresa u organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

Percepción del Cliente: La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio,

de acuerdo a como él valora lo que recibe. (Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J., 2001)

Satisfacción del Cliente: Esta en función de sus expectativas, resultados obtenidos y sus experiencias con nosotros o con empresa de la competencia por lo tanto la satisfacción depende del nivel de resultados o prestaciones del servicio/producto que percibe el cliente. (La Asociación Española para la Calidad. Como medir la satisfacción del cliente, 2003)

## CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.1 Formulación de la hipótesis

#### Hipótesis general

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

#### Hipótesis específicas

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020
2. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020
3. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020
4. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.

## **2.2 Variables y su operacionalización**

Variable 1

Calidad del servicio

Variable 2

Satisfacción del cliente

## Operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría
V1 Calidad del servicio	Esta referido a como la persona estima que la empresa está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe	Cuantitativo	Tangibilidad	Ordinal	Total descuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo/ni acuerdo Acuerdo Total acuerdo	1 2 3 4 5
			Fiabilidad	Ordinal	Total descuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo/ni acuerdo Acuerdo Total acuerdo	1 2 3 4 5
			Capacidad de respuesta	Ordinal	Total descuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo/ni acuerdo Acuerdo Total acuerdo	1 2 3 4 5
			Seguridad	Ordinal	Total descuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo/ni acuerdo Acuerdo Total acuerdo	1 2 3 4 5
			Empatía	Ordinal	Total descuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo/ni acuerdo Acuerdo Total acuerdo	1 2 3 4 5
V2 Satisfacción del cliente	Es el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas	Cuantitativo	Expectativa Percepción	Ordinal Ordinal	Total descuerdo Desacuerdo Ni desacuerdo/ni acuerdo Acuerdo Total acuerdo	1 2 3 4 5



## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño

La investigación es de tipo básica, con enfoque numérico de nivel correlacional; porque en ella se busca relacionar las dos variables de análisis. El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Es no experimental porque no se manipula a ninguna de las variables de estudio. Es transversal porque los datos se recolectaron en un solo momento.

### 3.2 Diseño muestral

#### **Población**

La Población del presente estudio estará conformada por todos los principales clientes externos que realizan operaciones en las oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos que hacen un total de 1,636 mensualmente, según información proporcionada por la administración de la oficina principal.

#### **Muestra**

La muestra estará conformada por 425 clientes externos, la cual se calculó aplicando la fórmula estadística de población finita

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = 4,800

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96. Distribución Normal Estándar (para 95% de margen de confiabilidad)

p = 0,5 probabilidad de ocurrencia de los casos

q = 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos

E = 0.05 error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población

$$n = \frac{4800 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (4800 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 425 \text{ clientes externos}$$

### 3.3 Procedimientos de recolección de datos

Procedimiento

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

- Se solicitó autorización a la Administración de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos para la realización de la investigación.
- Recibida la autorización se procedió a realizar la encuesta a los clientes externos de las cuatro oficinas especiales 2.
- Terminada las encuestas se procedió a la elaboración de base de datos para ser procesados.

## Técnica e instrumento

La técnica para la recolección de datos primarios fue 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 hará uso del paquete estadístico SPSS, versión 25.
- También se realizó el análisis univariado y se hizo uso de estadígrafos diversos para un mejor análisis.
- Finalmente se elaboraron las tablas y figuras necesarios para presentar la información de las variables estudiadas

### **3.5 Aspectos éticos**

La investigación cumple con las normas internas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana y los estándares exigidos por la Asociación Americana de Psicología (APA 6ª edición). Asimismo, cuenta con el documento firmado de consentimiento informado por parte de los encuestados y el cumplimiento estricto de principios de autonomía y justicia además de respetarse la confidencialidad y anonimato de los participantes.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados después de la aplicación del cuestionario a una población de 425 clientes de las oficinas especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos con el objetivo de determinar la calidad del servicio.

### 4.1 Muestra de cada Oficina Especial 2

La Tabla y Figura 01 muestra el tamaño y porcentaje de muestra de cada Oficina Especial 2 del Banco de la Nación que brinda servicios a los clientes externos del Banco de la Nación en Iquitos, mayo 2020 donde se observa que tres de las oficinas tienen una muestra de 100 participantes y la oficina especial 2 del UNAP participa con 125.

TABLA 1: oficinas especiales 2 del banco de la nación, mayo 2020.

Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Oficina Corte Superior de Justicia de Loreto	100	23.5%
Oficina de la RENIEC	100	23.5%
Oficina de el DORADO	100	23.5%
Oficina de la UNAP	125	29.5%
Total	425	100.0%

Fuente: Oficina Central del Banco de la Nación

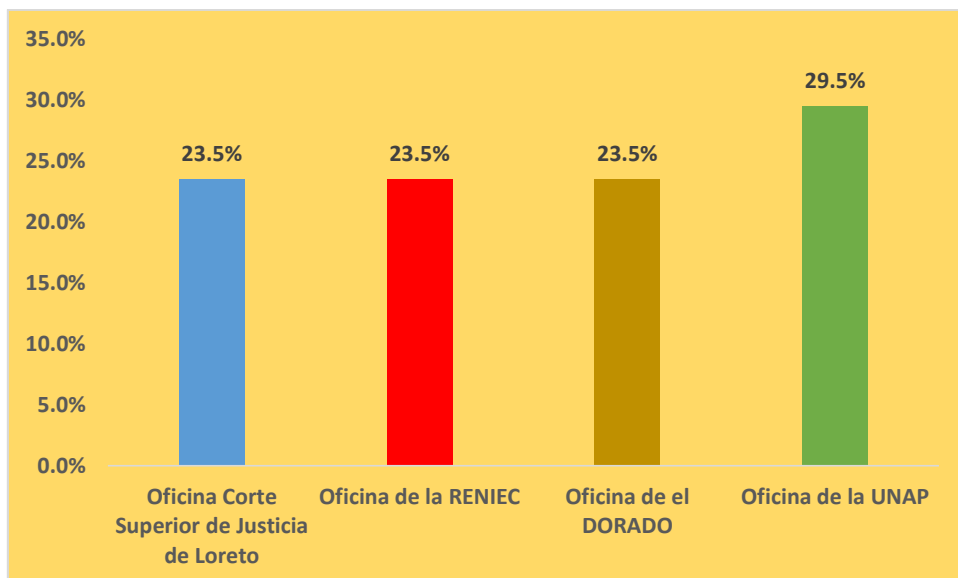


Figura 1: Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación, mayo 2020

Fuente: Tabla N° 1

#### 4.2 Percepción de la Calidad del Servicio en las Oficinas Especiales 2

La Tabla y Figura N° 2 muestra el nivel de percepción de la Calidad del servicio de los clientes externos en las Oficina Especiales del Banco de la Nación en Iquitos, mayo 2020: 81,9% percibe el servicio recibido como muy bueno y 18,1% como bueno.

TABLA 2: percepción de la calidad del servicio en las oficinas especiales 2 del banco de la nación en iquitos, mayo 2020

Nivel de Calidad	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Bueno	77	18.1%
Muy bueno	348	84.9%
Total	425	100.0%

Fuente: Banco de datos

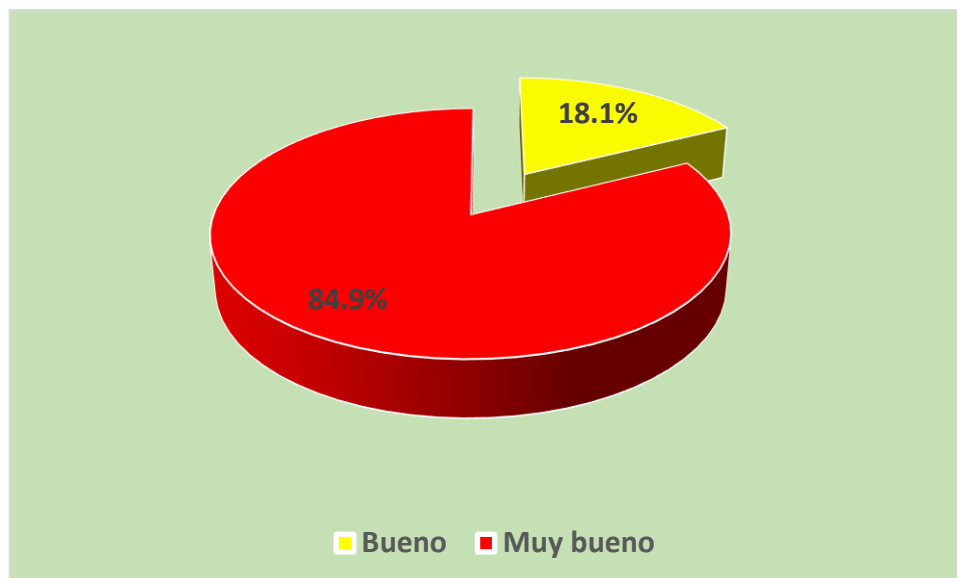


Figura 2: Calidad del servicio en las Oficinas Especiales 2 del Banco de La Nación Iquitos, mayo 2020  
Fuente: Tabla N° 2

### 4.3 Satisfacción del Servicio en las Oficinas Especiales 2

La Tabla 03 muestra el nivel de Satisfacción manifestada por los clientes externos que reciben el servicio en las Oficina Especiales del Banco de la Nación en Iquitos, mayo 2020: 53,6% considera el servicio recibido como muy bueno y 46,4% como bueno.

TABLA 3: Nivel de satisfacción del servicio en las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

Nivel de satisfacción	Frecuencia $f_i$	Porcentaje
Bueno	197	46.4%
Muy bueno	228	53.6%
Total	425	100.0%

Fuente: Encuestas

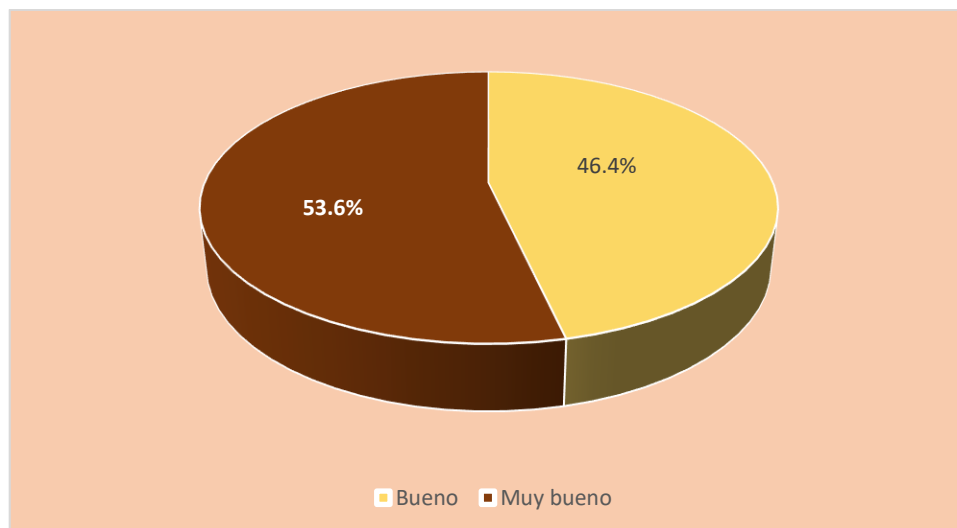


Figura 3: Calidad del servicio en los clientes de los agentes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas del distrito de Iquitos en su dimensión fiabilidad

Fuente: Tabla N° 3

#### 4.4 Análisis Bivariado

##### Objetivo General

**Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020**

TABLA 4: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	Calidad	Satisfacción
Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,188**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	425	425
Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,188**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	425	425

Fuente: Encuestas

\*. \*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Chi cuadrado=14,947 p= 0,000 N= 425 Tau b =0,188 p= 0,000

## Interpretación

La relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficina Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020, según el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, 0,188\*\*; es relación positiva baja y significativa en el nivel 0,01,  $p = 0,000$

Así mismo como información que servirá para la prueba de hipótesis, se encontró los valores: Chi cuadrado=14,947  $p= 0,000$  Tau b =0,188  $p= 0,000$  para un tamaño de muestra  $N= 425$ ; que confirma la relación entre las variables en estudio y su significancia.

## Objetivos Específicos

**1. Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.**

TABLA 5: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.

Coeficiente de correlación Rho de Spearman		Calidad	Satisfacción
Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,160
	Sig. (bilateral)	.	0,112
	N	100	100
Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,160	1,000
	Sig. (bilateral)	0,112	.
	N	100	100

Fuente: Base de datos

Chi cuadrado=2,551  $p=0,110$   $N=100$  Tau b = 0,160  $p= 0,134$

Interpretación:



La relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020., según el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, 0,160, es relación positiva baja pero no es significativa,  $p = 0,112$

Así mismo como información que servirá para la prueba de hipótesis, se encontró los valores: Chi cuadrado=2,551  $p=0,110$   $N=100$  Tau b = 0,160  $p=0,134$  para un tamaño de muestra  $n=100$ ; que confirma la relación entre las variables en estudio y su no significancia

**2. Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.**

TABLA 6: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

Coeficiente de correlación Rho de Spearman		Calidad	Satisfacción
Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	0,135
	Sig. (bilateral)	.	0,181
	N	100	100
Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,135	1,000
	Sig. (bilateral)	0,181	.
	N	100	100

Fuente: Matriz de datos

Chi cuadrado=1,820  $p= 0,177$   $N= 100$  Tau b =0,135  $p= 0,147$

## Interpretación

La relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020, según el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, 0,135, es relación positiva muy baja y no es significativa,  $p = 0,181$

Así mismo como información que servirá para la prueba de hipótesis, se encontró los valores: Chi cuadrado=1,820  $p= 0,177$   $N= 100$  Tau b =0,135  $p= 0,147$ , para un tamaño de muestra  $n=100$ ; que confirma la relación entre las variables en estudio y su no significancia

### **3. Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.**

TABLA 7: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

Coeficiente de correlación Rho de Spearman		Calidad	Satisfacción
Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	0,238**
	Sig. (bilateral)	.	0.017
	N	100	100
Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,238**	1,000
	Sig. (bilateral)	0.017	.
	N	100	100

Fuente: Matriz de datos

Chi cuadrado=5,677  $p= 0,017$   $N= 100$  Tau b = 0,238  $p= 0,019$

## Interpretación

La relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2, El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020, según el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, 0,238\*\*, es relación positiva muy baja y es significativa al nivel 0,01,  $p = 0,017$

Así mismo como información que servirá para la prueba de hipótesis, se encontró los valores: Chi cuadrado=5,677  $p= 0,017$  N= 100 Tau b = 0,238  $p= 0,019$ , para un tamaño de muestra  $n=100$ ; que confirma la relación entre las variables en estudio y su significancia

#### **4. Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.**

TABLA 8: Relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 UNAP del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

Coeficiente de correlación Rho de Spearman		Calidad	Satisfacción
Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	0,223*
	Sig. (bilateral)	.	0,013
	N	125	125
Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,223*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,013	.
	N	125	125

Fuente: Matriz de datos

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
Chi cuadrado= 6,193  $p= 0,013$  N= 125 Tau b =0,223  $p= 0,014$

## Interpretación

La relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020, según el Coeficiente de Correlación Rho de Spearman, 0,223\*, es relación positiva muy baja y es significativa al nivel 0,05,  $p = 0,013$

Así mismo como información que servirá para la prueba de hipótesis, se encontró los valores: Chi cuadrado= 6,193  $p= 0,013$  N= 125 Tau b =0,223  $p= 0,014$ , para un tamaño de muestra  $n=125$ ; que confirma la relación entre las variables en estudio y su significancia

#### **4.4 Análisis Inferencial**

##### **Hipótesis General**

**Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020**

Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  = No existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

$H_1$  = Existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó 5%

3. Estadísticos de la Prueba: Tabla 04

Chi cuadrado=14,947 p= 0,000 N= 425 Tau b =0,188 p= 0,000

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

4. Decisión

En el paso 3 se encontró en Chi cuadrado el valor  $p = 0,000 < 0.05$  luego por el paso 4 se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión**

Rechazar la hipótesis nula es aceptar la hipótesis alternativa, es decir: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020”

## Hipótesis específicas

**1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.**

Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  No existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

$H_1$  Existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó 5%

3. Estadísticos de la Prueba: Tabla 04

Chi cuadrado=1,820  $p = 0,177$   $N = 100$  Tau b =0,135  $p = 0,147$

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

5. Decisión

En el paso 3 se encontró en Chi cuadrado el valor  $p = 0,177 > 0.05$  luego por el paso 4 se acepta la hipótesis nula.

## **Conclusión**

Aceptar la hipótesis nula, es decir:

“No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020”.

Los valores mostrados en la Tabla 04: Tau b = 0,135, indican que la relación es positiva muy baja y el valor  $p= 0,147 > 0.05$  indica que esta relación no es significativa

## **2. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.**

Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  No existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

$H_1$  Existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

2. Nivel de significancia  $\alpha= 0.05$  ó 5%

3. Estadísticos de la Prueba: Tabla 04

Chi cuadrado=2,551  $p=0,110$  N=100 Tau b = 0,160  $p= 0,134$

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

#### 5. Decisión

En el paso 3 se encontró en Chi cuadrado el valor  $p=0,110 > 0.05$  luego por el paso 4 se acepta la hipótesis nula.

#### **Conclusión**

Aceptar la hipótesis nula, es decir:

“No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020”

Los valores mostrados en la Tabla 04: Tau b = 0,160, indican que la relación es positiva muy baja y el valor  $p= 0,134 > 0.05$  indica que esta relación no es significativa

### **3. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020**

Prueba de Hipótesis

1. Elaborar la hipótesis nula  $H_0$  e hipótesis alternativa  $H_1$

$H_0$  No existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

$H_1$  Existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.

2. Nivel de significancia  $\alpha= 0.05$  ó 5%

3. Estadísticos de la Prueba: Tabla 04



Chi cuadrado=5,677  $p= 0,017$   $N= 100$  Tau b = 0,238  $p= 0,019$

#### 4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

#### 5. Decisión

En el paso 3 se encontró en Chi cuadrado el valor  $p = 0,017 < 0.05$  luego por el paso 4 se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión**

Rechazar la hipótesis nula es aceptar la hipótesis alternativa, es decir:

“Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020”

#### **4. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020**

#### Prueba de Hipótesis

##### 1. Elaborar la hipótesis nula $H_0$ e hipótesis alternativa $H_1$

$H_0$  No existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 UNAP del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

H<sub>1</sub> Existe relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 UNAP del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

2. Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  ó 5%

3. Estadísticos de la Prueba: Tabla 04

Chi cuadrado= 6,193  $p = 0,013$  N= 125 Tau b =0,223  $p = 0,014$

4. Regla de decisión

Si  $p > 0.05$  se acepta la hipótesis nula

Si  $p \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula

5. Decisión

En el paso 3 se encontró en Chi cuadrado el valor  $p = 0,013 < 0.05$  luego por el paso 4 se rechaza la hipótesis nula.

### **Conclusión**

Rechazar la hipótesis nula es aceptar la hipótesis alternativa, es decir: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 UNAP del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020”

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Al compararse los resultados de la investigación se observa en el análisis bivariado que en las cuatro oficinas especiales 2 del banco de la Nación de Iquitos a mayo 2020 existe una relación positiva baja considerando que tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,188 y significancia en el nivel 0,01 con un  $p = 0,000$ ; resultado que difiere relativamente de lo manifestado por Flores (2019) en su investigación realizada en la oficina principal del Banco de la Nación sucursal Iquitos donde determina que existe una correlación directa positiva entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción, con una correlación de Pearson de 0.628 y p values menor que 0.001; estos resultados son totalmente contrario a lo encontrado en el estudio de Maguiña (2018) realizado en el Banco BBVA Continental del distrito de los Olivos con concluye que no existe relación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente; sin embargo, al realizarse el estudio con las mismas variables en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 de la ciudad de Huancayo, la tesis concluyó que con un nivel de significancia del 5% existe una correlación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. (Miranda, H.F. 2017).

Estas investigaciones confirman que el ser una Banco Privado no garantiza que exista una correlación entre las variables de Calidad del Servicio y satisfacción del cliente; las oficinas especiales 2 del banco de la Nación de la ciudad de Iquitos demostraron que sí tienen correlación estas variables aun cuando estas correlaciones sean positivas bajas y tengan las condiciones de estar tercerizadas.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

1. El trabajo de investigación demostró que existe correlación directa positiva baja y significativa en el nivel 0,01 entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las oficinas especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,188 y un  $p= 0,000$ , en una muestra de 425; así también, la Chi cuadrada es = 14,947, Tau b = 0=0188; por lo tanto se aceptó la hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.
2. En la Tabla 05 se observa que en la oficina especial 2 RENIEC del Banco de la Nación existe relación positiva baja, pero no significativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,160 y un  $p= 0,112$ ; esto se confirma con los valores encontrados de Chi cuadrada = 2,551  $p=0110$  N= 100 Tau b =0,160  $p= 0,134$  , para una muestra de 100; entonces se acepta la hipótesis nula: “No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020 ”
3. En la oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, la investigación concluyó que existe una correlación positiva muy baja y no significativa según el Coeficiente de Correlación Rho Spearman, 0,135 y  $p = 0,181$ ; confirmado con un valor de Chi cuadrada = 1.820,  $p=0,177$  N=100 Tau b = 0,135  $p = 0,147$  para

una muestra de  $n = 100$  por lo tanto se acepta la hipótesis nula: “No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020 ”

- 4.- Existe relación positiva muy baja y significativa en un nivel de 0,001 en la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos según el coeficiente de correlación Rho de Spearman, 0,238 y  $p = 0,017$ ; los resultados de Chi cuadrada = 5,677,  $p = 0,01$   $N = 100$ , Tau b = 0,23  $p = 0,019$ , en consecuencia se acepta la hipótesis: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020”
- 5.- De los resultados obtenidos se determina que existe relación positiva baja y es significativa al nivel de 0,05,  $p = 0,113$  entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente externo de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos con un coeficiente de correlación Rho Spearman, 0,013 y con valores de Chi cuadrada de 6,193  $p = 0,013$ ,  $N = 125$ , Tau b = 0,123  $p = 0,014$  para una muestra de 125; aceptando la Hipótesis: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

1. Considerando que en términos generales el trabajo de investigación demostró que existe correlación directa positiva baja y significativa en el nivel 0,01 entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las cuatro oficinas especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos; se recomienda a la Administración de la oficina central del Banco de la Nación Iquitos converse con la empresa tercerizadora de las oficinas especiales 2 para que capaciten al personal en temas relacionados a calidad de atención al cliente y analizar en conjunto cada una de las dimensiones de la calidad del servicio.
2. En la Oficina Especial 2 de la RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, se recomienda analizar cada uno de los indicadores de la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio, considerando que existe una relación positiva baja o débil pero no significativa; además, capacitar al personal que atiende a los clientes o usuarios en temas de atención al cliente y se establezca un protocolo de experiencia única.
3. La recomendación para la Oficina Especial 2 de la Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos. 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. En la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos la relación es positiva muy baja por lo que se recomienda en esta oficina que la empresa tercerizadora reconozca la importancia de esta

investigación para profundizar la investigación en las dimensiones de la calidad del servicio para identificar las debilidades que tiene la calidad del servicio e implementar un plan de mejora.

5. La recomendación para la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos que tiene una relación positiva baja pero significativa; debe la empresa tercerizadora mejorar la dimensión tangible de la calidad del servicio creando condiciones favorables para los clientes externos en su tiempo de espera para recibir el servicio.

## CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Albrecht, K. y Bradford, L. (2001). La Excelencia del Servicio. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=W6tDPwAACAAJ&dq=La+excelencia+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwIU47Sx2YHcAhUjw1kKHRE\\_AuEQ6AEIJzAA](https://books.google.com.pe/books?id=W6tDPwAACAAJ&dq=La+excelencia+del+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwIU47Sx2YHcAhUjw1kKHRE_AuEQ6AEIJzAA).
- Álvarez, J.M., Bullón, J. y Alvarez, I. (2006). Introducción a la calidad. Vigo - España: Ideaspropias.
- 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>
- Cantú, J. H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad (cuarta ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- 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](http://dle.rae.es/cliente)
- Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Sudamericana.
- Flores, S. (2019). Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos. abril a junio 2018. Iquitos.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del Servicio. A la conquista del cliente. Madrid: Edigrafos S.A.
- 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.
- Iparraguirre, D. (2016). La calidad del Servicio de los Agentes Multired y la Satisfacción de los clientes del Banco de la Nación de la Región Tacna, año 2015 . Tacna.



Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Colombia: Norma.

Kotler, P. (2006). Dirección de Marketng. México: Pearson.

Kotler, P. y Keller, K. L. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson.

La Asociación Española para la Calidad. Como medir la satisfacción del cliente. (2003).

[https://books.google.com.pe/books?id=5\\_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=Asociaci%C3%B3n+Espa%C3%B1ola+para+la+Calidad.+\(2003\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio7cne3oHcAhVNnFkKHfe8AGcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Asociaci%C3%B3n%20Espa%C3%B1ola%20para%20la%20Calidad.%20\(2003\).](https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=Asociaci%C3%B3n+Espa%C3%B1ola+para+la+Calidad.+(2003)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio7cne3oHcAhVNnFkKHfe8AGcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Asociaci%C3%B3n%20Espa%C3%B1ola%20para%20la%20Calidad.%20(2003).) Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=5\\_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=Asociaci%C3%B3n+Espa%C3%B1ola+para+la+Calidad.+\(2003\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio7cne3oHcAhVNnFkKHfe8AGcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Asociaci%C3%B3n%20Espa%C3%B1ola%20para%20la%20Calidad.%20\(2003\).](https://books.google.com.pe/books?id=5_aHCogvwyEC&printsec=frontcover&dq=Asociaci%C3%B3n+Espa%C3%B1ola+para+la+Calidad.+(2003)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwio7cne3oHcAhVNnFkKHfe8AGcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Asociaci%C3%B3n%20Espa%C3%B1ola%20para%20la%20Calidad.%20(2003).)

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Madrid.

Lewis, B. (2012). Service quality: definitions, determinants and measurement. Training for Quality, 1(2), 53-68.

López, M. (2013). Importancia de la Calidad del Sewrvicio al Cliente. Instituto Tecnológico de Sonora.

Magüiña, M. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacció del Cliente en el BBVA Continental de Los Olivos, Lima 2018. Lima.

Melara, M. (2013). La relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Obtenido de <http://marlonmelara.com/2013/08/la-relaci3n-entre-calidad-de-servicio-y-satisfacci3n-del-cliente>

Miranda, H. F. (2017). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú tienda 500. Huancayo.

Oncoy, C. (2017). Calidad de Servicio: Un factor influyente en la fidelización de los clientes de Caja Arequipa Sede Huaraz - 2017. Huaraz - Perú.

- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). Conceptual model of service quality its implications for future research. Carolina del norte: Journal of marketing. vol.28.
- Pérez, C. (2013). La Calidad del Servicio y su Influencia en los Resultados Económicos Financieros de la Empresa Campestre SAC. Chiclayo.
- Pérez, V. (2010). Calidad total en la atención al cliente. Vigo, España: Ides propias.
- Salcedo, R. (2018). Calidad de Swervicio y Lealtad del Cliente en la Financiera Oh S.A. Lima.
- Sasser, W. Olsen, R. y Wyckoff, D. (2014). Management of Service Operations: Test and Cases. Boston: Allyn & Bacon.
- Valderrama, A. (2017). Calidad de Servicio y la Fidelización de los Clientes de la Empresa de Benes y Swervicios 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](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/3.doc)
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. y Gremler, D. D. (2009). Marketing de Servicios. México D.F.: McGraw-Hill.
- Zeithaml, Valarie A. y Bitner Mary J. (2001). Marketng de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: McGraw-HILL.

ANEXOS

# 1: Matriz de Consistencia

Título de la Investigación	Problema	Objetivo	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p align="center"><b>Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos mayo 2020</b></p>	<p><b>General</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficina Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020?</li> <li>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020?</li> </ol>	<p><b>General</b> Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficina Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020</p> <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.</li> <li>Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.</li> <li>Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.</li> <li>Determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020</li> </ol>	<p><b>General</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020</p> <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 RENIEC del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020.</li> <li>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Corte Superior de Justicia de Loreto del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020</li> <li>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 El Dorado del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020</li> <li>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes externos de la Oficina Especial 2 Universidad Nacional de la Amazonia Peruana del Banco de la Nación Iquitos, mayo 2020</li> </ol>	<p>Tipo: aplicativo nivel correlacional</p> <p>Diseño: No experimental con enfoque cuantitativo</p>	<p><b>POBLACION:</b> La población de estudio es 4,800 clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos</p> <p><b>MUESTRA:</b> 425 clientes externos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación Iquitos <b>Procesamiento</b> Hoja de cálculo Excel para elaboración de tablas y figuras. SPSS V-25 para el análisis de los datos.</p>	<p align="center">Cuestionario</p>

## 2: Cuestionario sobre la evaluación de las percepciones sobre la calidad del servicio

Estimado cliente:

En nuestro intento por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer su percepción de la calidad de servicio recibida en nuestra institución durante su atención. Por favor responda a este cuestionario de manera sincera. VALORE CADA AFIRMACION EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5, SIENDO:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Elementos tangibles						
1	Las instalaciones físicas de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
2	La apariencia de los equipos de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos es moderna	1	2	3	4	5
3	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos tiene una apariencia limpia y agradable	1	2	3	4	5
4	Las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos cuenta con todas los servicios necesarios para sentirme cómodo durante la atención	1	2	3	4	5
5	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
6	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente	1	2	3	4	5
7	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos le brindan el servicio con prontitud.	1	2	3	4	5
8	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
9	Las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	1	2	3	4	5
10	Las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez	1	2	3	4	5
11	Cuando usted tiene un problema de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos muestran sincero interés por resolverlo.	1	2	3	4	5
12	Las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos proporcionan sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
13	Cuando las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos prometen hacer algo en un tiempo determinado , lo cumple.	1	2	3	4	5
Seguridad						
14	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.	1	2	3	4	5
15	El comportamiento de los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos le inspira confianza	1	2	3	4	5
16	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos lo tratan siempre con cortesía	1	2	3	4	5
17	Me siento tranquilo y seguro al realizar transacciones con las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos	1	2	3	4	5
Empatía						
18	Las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes	1	2	3	4	5
19	Las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos cuentan con empleados que le brinda atención personalizada	1	2	3	4	5
20	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos entienden sus necesidades específicas	1	2	3	4	5
21	Los empleados de las Oficinas Especiales 2 del Banco de la Nación de Iquitos siempre están con una sonrisa en el rostro; se muestran interesados por sus clientes	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO SOBRE LAS EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado cliente:

Las preguntas de a continuación tienen por objetivo conocer sus expectativas sobre lo que significa una Caja Municipal de Ahorro y Crédito que brinda servicio de calidad (CMAC excelente). Le pedimos mucha sinceridad en las respuestas. No hay respuestas correctas ni incorrectas.

Basado en su experiencia piense en las características que na Caja Municipal de Ahorro y Crédito excelente debe tener. VALORE CADA AFIRMACION EN UNA

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Elementos tangibles						
1	Las instalaciones físicas de un Banco excelente son visualmente atractivas. ESCALA DEL 1 AL 5, SIENDO:	1	2	3	4	5
2	La apariencia de los equipos de un Banco excelente es moderna	1	2	3	4	5
3	Los empleados de un Banco excelente tiene una apariencia limpia y agradable	1	2	3	4	5
4	El Banco excelente cuenta con todas los servicios necesarios para sentirse cómodo durante la atención	1	2	3	4	5
5	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de un Banco excelente son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
6	Los empleados de un Banco excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente	1	2	3	4	5
7	Los empleados de un Banco excelente brindan el servicio con prontitud.	1	2	3	4	5
8	Los empleados de un Banco excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
9	Un Banco excelente mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	1	2	3	4	5
10	Un Banco excelente desempeña el servicio de manera correcta desde la primera vez	1	2	3	4	5
11	Cuando un cliente tiene un problema el Banco excelente muestra sincero interés para resolverlo.	1	2	3	4	5
12	Una organización excelente proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
13	Cuando una organización excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.	1	2	3	4	5
Seguridad						
14	Los empleados de un Banco excelente cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes.	1	2	3	4	5
15	El comportamiento de los empleados de un Banco excelente inspira confianza	1	2	3	4	5
16	Los empleados de un Banco excelente lo tratan siempre con cortesía	1	2	3	4	5
17	Al realizar transacciones con un Banco excelente se debe sentir seguro	1	2	3	4	5
Empatía						
18	Un Banco excelente se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes	1	2	3	4	5
19	Un Banco excelente cuenta con personal que le brinda atención personalizada	1	2	3	4	5
20	Los empleados de un Banco excelente entienden sus necesidades específicas	1	2	3	4	5
21	Los empleados de un Banco excelente siempre está con una sonrisa en el rostro; se muestra interesado por sus clientes	1	2	3	4	5

3: Consentimiento informado

Yo, \_\_\_\_\_,

acepto participar voluntariamente en el estudio “Calidad del servicio y satisfacción del cliente externo de la Oficina Especial 2 del Banco de la Nación de Iquitos mayo 2020”.

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

Iquitos, \_\_\_\_\_ de abril del 2019

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