

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO AZTECA DEL
PERÚ – EKT TARAPOTO, 2021.**

Autor

Bach. Eros Rubén Mori Rodrigo

Asesor

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro:(.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios dador de todas las bendiciones en mi vida, salud, amor, trabajo y fortaleza necesaria para culminar con mi carrera profesional y mis propósitos más deseados.

*A mis padres **Rubén Mori Pinedo y María Consuelo Rodrigo Días**, por ser el pilar más importante de mi vida, por brindarme cada día su amor y apoyo incondicional y necesario para continuar adelante y no darme por vencido, y a mí mismo por automotivarme en todo momento hasta lograr mi objetivo proyectado.*

*A mi hermana **Sheyla Viviana Mori Rodrigo** quien siempre me brindó su apoyo, colaboración y cariño sin ningún interés, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento.*

*A mi pareja **Nadia Zabaleta Peña** por apoyarme cuando más he necesitado, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, siempre te llevo en mi corazón.*

Eros Rubén.

Agradecimiento

Agradecer a **Dios** en primer por bendecirme cada día y darme la fuerza necesaria para llegar hasta donde he llegado, haciendo realidad el sueño profesional anhelado.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional, y en especial a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas por extender mi formación académica.

A mi asesor de tesis, **Mg. CPC. Adolfo Cacho Revilla** por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia y motivación ha logrado en mí que pueda terminar el proceso de investigación de la presente tesis.

Agradecer a mis maestros durante toda mi carrera profesional porque todos aportaron su granito de arena en pro de mi formación profesional, y en especial a mi maestro el **Mg. Cecil Wilmer Burga Campos** por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

A la gerente **Leydy Acevedo Araujo** del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto por haberme brindado la oportunidad de desarrollar la tesis profesional, por el apoyo brindado y facilidades que me otorgó la empresa para la ejecución de la investigación.

El autor.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

JORGE LUIS MAICELO QUINTANA Ph.D.
RECTOR

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO AZTECA DEL PERÚ - EXT TARAPOTO, 2021

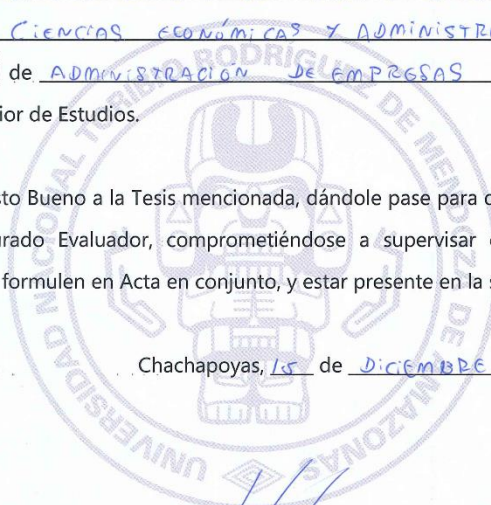
del egresado BACHILLER EROS RUDÉN MORI RODRIGO
de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS UNTRM
Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

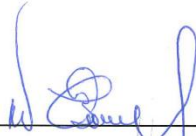
Chachapoyas, 15 de DICIEMBRE de 2021

Firma y nombre completo del Asesor

Dr. ADOLFO CACHO REV. IIA



Jurado Evaluador de la Tesis



Mag, Cecil Wilmer Burga Campos
Presidente



Mag, Melissa Dalila Feria Hernández
Secretario



Mag, Juan Alberto Avalos Hubeck
Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO AZTECA DEL PERÚ
EFT - TARAPOYO, 2021

presentada por el estudiante () /egresado (x) BACH. CROS ROBEU MORA RODRIGO
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
con correo electrónico institucional erossmor.1994@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 22 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 17 de Diciembre del 2021


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....

.....

Reporte de Turnitin

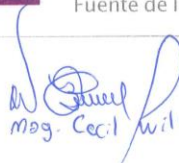
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO AZTECA DEL PERÚ – EKT TARAPOTO. 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	1 library.co Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	docplayer.es Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	1%
7	www.tdx.cat Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%


Mag. Cecil Wilmer Burgos Campos

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 31 de Diciembre del año 2021, siendo las 9:00pm horas, el aspirante: Bachiller EROS RUBÉN MORI RODRIGO, asesorado por Dr. Adolfo CACHO REVILLA defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO AZTECA DEL PERÚ - EKT TARAPOTO, 2021, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. CECIL WILMER BURGA CAMPOS

Secretario: Mg. MELISSA DALILA PERIA HERNÁNDEZ

Vocal: Mg. JUAN ALBERTO AVALOS HUDECK

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X) por Unanimidad (X) / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:00pm horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de la tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la tesis	vii
Reporte Turnitin.....	xiii
Acta de Sustentacion de la tesis.....	ix
Índice.....	x
Índice de Tablas.....	xii
Índice de Figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	24
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	24
2.2. Población y muestra.....	25
2.3. Determinación de la variable.....	26
2.4. Métodos.....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de datos.....	27
2.6. Análisis de datos.....	27
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Presentación y análisis	29
3.1.1. Diagnostico de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	29
3.1.2. Análisis y determinación del nivel de las dimensiones de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	43

VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS.....	49
ANEXO N° 01	50
ANEXO N° 02	53

Índice de Tablas

Tabla 1.	Nivel de los elementos tangibles de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	30
Tabla 2.	Nivel de la fiabilidad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	31
Tabla 3.	Nivel de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	32
Tabla 4.	Nivel de la seguridad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	33
Tabla 5.	Nivel de la empatía de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	34
Tabla 6.	Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	35

Índice de Figura

Figura 1.	Nivel de los elementos tangibles de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	30
Figura 2.	Nivel de la fiabilidad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	31
Figura 3.	Nivel de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.	32
Figura 4.	Nivel de la seguridad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	33
Figura 5.	Nivel de la empatía de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	34
Figura 6.	Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.....	36

Resumen

La investigación se concretó con el fin de determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021. Para el desarrollo se hizo uso de la metodología con enfoque descriptivo cuantitativo con diseño no experimental-transversal. La muestra constituida por 50 clientes, utilizando un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta cuyo el instrumento fue el cuestionario, las preguntas se plantearon acorde al modelo SERVQUAL en escala de Likert, reducida a 4 niveles. La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un alto grado de confiabilidad ,955. Los resultados representados en tablas y figuras estadísticas determinaron que la calidad del servicio de acuerdo a la percepción de los clientes encuestados, evidencia que los niveles más altos fueron bueno a regular de la calidad del servicio que presta actualmente dicha entidad, se evidencia que los clientes no están totalmente satisfechos ya que el nivel excelente no tiene resultados significativos, los resultados de la dimensión elementos tangibles indican el 54% tiene nivel bueno, el nivel regular con el 36%, la dimensión fiabilidad el 46% tiene nivel bueno, el nivel regular con el 40%, la dimensión capacidad de respuesta el 54% perciben nivel bueno, el nivel regular con el 36%, la dimensión seguridad el 52% indican nivel bueno, el nivel regular con el 34% y la dimensión empatía el 46% indican un nivel regular, el nivel buena con el 34%.

Palabras claves: Calidad de servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Abstract

The research was carried out in order to determine the level of service quality currently provided by Banco Azteca del Perú - EKT Tarapoto, 2021. For the development, the methodology with a quantitative descriptive approach with a non-experimental-transversal design was used. The sample made up of 50 clients, using a non-probability sampling. For data collection, the survey technique was used, the instrument of which was the questionnaire, the questions were posed according to the SERVQUAL model on a Likert scale, reduced to 4 levels. The reliability of the instrument was obtained through Cronbach's Alpha Coefficient, obtaining a high degree of reliability, 0,955. The results represented in tables and Statistical figures determined that the quality of the service according to the perception of the surveyed clients, shows that the highest levels were good to regulate the quality of the service that said entity currently provides, it is evident that the clients They are not totally satisfied since the excellent level does not have significant results, the results of the tangible elements dimension indicate 54% have a good level, the regular level with 36%, the reliability dimension 46% have a good level, the regular level with 40%, the response capacity dimension 54% perceive a good level, the regular level with 36%, the safety dimension 52% indicate a good level, the regular level with 34% and the empathy dimension 46% indicate a regular level, the good level with 34%.

Keywords: Quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones del mundo, indagan tener y brindar un servicio de calidad frente a las necesidades de los clientes que cada vez se vuelven mucho más exigentes y sensibles a la calidad del servicio y la atención que recibe, por lo que es relevante considerar que los servicios resultan ser un ámbito con dominio de mucho impacto en estos días, considerando de manera valiosa la parte económica de todos los países a nivel del mundo. La calidad del servicio en el ámbito financiero en los últimos años es una temática que abarca una gran coyuntura, considerando que cada día los gerentes de las organizaciones buscan la manera de contar con avances y se preocupan en cómo fidelizarlo y tener clientes satisfechos, sabiendo que esto trae un resultado positivo, el disfrute de magnánimos beneficios, a todo ello se debe considerar que un cliente complacido y leal regresa en busca de más alternativas, significa entonces que para poder posicionarse y sobrevivir en el proceso y mantenerse ante la competencia, es pertinente que las empresas impliquen productos y servicios de calidad y mucho más en el entorno que hoy se vive.

La calidad del servicio se ha convertido en un paradigma a nivel organizacional y corporativa dentro de las entidades financieras, suceso que tiene efecto en la gran mayoría de países a nivel global, exclusivamente en las empresas que demandan servicio, por lo que hoy en día, precisamente en la época que hoy se vive, el ser humano es cada vez más exigente y cambiante, sin embargo es puntual sumar que el cliente hoy en día, se encuentra susceptible, justamente por lo que actualmente se está atravesando, considerando que es una metamorfosis cabalmente fuera de lo común, como lo es la pandemia del coronavirus, más conocido COVID -19.

El Perú es uno de los países a nivel de Latinoamérica con una economía cada vez más estable y competitiva, sin embargo, no es ajena a la coyuntura actual como es la repentina incidencia del COVID-19, que ha generado un desbalance económico en gran escala, situación que ha obligado a empresas y organizaciones sean de índole público o privado a tomar decisiones a un ritmo récord para seguir ofreciendo servicios de calidad a sus clientes sin olvidarse de cuidar a sus empleados, razón por la que, ha permitido a diversas empresas e inversionistas que perciban al país como una ventaja económica más estable de manera que, la calidad del servicio es una de las razones significativas que marcan diferencia en crecimiento y transformaciones de compañías extranjeras, por tal motivo, muchas empresas se están reactivando así como muchas aún continúan emprendiendo,

en tiempo preciso se exigen y se reinventan a replantear el brindar un servicio de calidad a cada uno de sus clientes, considerando que la respuesta a ello es la activación de nuevos canales e innovación de técnicas permitiendo la continuación de la prestación de servicios, sin embargo es preciso reforzar y fidelizar el vínculo de cliente que ya se tenía comercialmente y fortalecer en el logro de captar nuevos clientes, pero siempre teniendo en cuenta realizarlo de manera inteligente e innovativa, produciendo la satisfacción de ellos mismos, por lo que, es indispensable analizar e identificar qué es lo que desean y cuál es el nivel de calidad del servicio que se les ofrece.

Giese y Cote (2019) comprende que “la calidad de servicio es la atención prestada conformada por personas para los consumidores y usuarios que quieren gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe”.

Alcaraz y Martínez (2012) menciona que:

“La calidad del servicio es garantizar la atención y cuando se realiza esto nos transformamos en organizaciones eficaz ya que presentamos ambas clausulas irreemplazables de interrogar y atender, permaneciendo con toda la organización en pie ya que también son participes de esto y conjuntamente la organización tiene un gran papel fundamental para mejorar los resultados que se requiere, considerando la capacidad de todos los colaboradores, por lo que las características para medir la calidad del servicio en un producto es más fácil de visualizarlo ya que se conceptualiza como un bien tangible, por lo que resulta un poco más complejo cuando la calidad del servicio se realiza mediante la percepción del cliente, enfatizando que cuenta desde la primera impresión, ya que se identifica desde el momento en que percibe en todos los sentidos, etc.”

Después de las consideraciones anteriores, es evidente que la calidad del servicio en los últimos años es tema esencial en el ámbito empresarial y organizaciones, en especial en las organizaciones financieras, por lo que la mejora de la calidad del servicio y la atención a los clientes en las entidades financieras resulta ser indispensable, sin embargo, la mayor parte de entidades tienden a evidenciar mayores falencias concerniente a la calidad, ya que

se encuentran expuestas a la gran presión de la competencia, las políticas orientadas a marcar diferencia y sumado a ello el protocolo de implementación de medidas de vigilancia, prevención y control frente al covid-19 en las empresas de índole financiero, considerando que la ciudad de Tarapoto, no es ajena a este fenómeno actual de Covid-19 y el fenómeno competitivo, ya que se evidencia gran cantidad de empresas financieras, por lo que el grado de competencia es alta y mucho más la preocupación por ser una entidad que sobreviva y sobrepase la curva competitiva, teniendo en cuenta los servicios financieros similares y poco diferenciados, por ello, resulta necesario determinar estrategias apropiadas del servicio a ofrecer, partiendo de un análisis e identificación interna, para luego precisar el procedimiento eterno necesario del servicio que se brinda. Es así que la problemática del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, se denota la existencia de síntomas sobre deficiencias que estaría experimentando en la entrega de los servicios, con la novedad que promete hacer algo y nunca cumple en el tiempo prometido y otros perciben que solo a veces lo cumple, y añadido a ello las quejas que el cliente realiza por la calidad del servicio tanto de manera presencial como a través de llamadas telefónicas de consulta para los diferentes servicios que se brinda y que se realiza al banco donde el agente en múltiples ocasiones no tiene la capacidad informativa de brindar la información adecuada que el cliente necesita saber.

Por este motivo y habiendo verificado la realidad problemática y con el propósito determinar el nivel de calidad de servicio que se brinda en el banco, se propone realizar la presente investigación titulada: Calidad del servicio en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, considerando se ejecutara con evidencia con datos recogidos en un solo memento, por ser una investigación no experimental de corte transversal, y enfatizando que los resultados concernirá y tendrá base científica para futuras investigaciones, asimismo para el Banco Azteca y tenga de referencia cual es el nivel de calidad de atención que se brinda mediante la percepción de los mismos clientes del Banco, a fin de mejorar la calidad de la gestión financiera.

En la investigación se planteó la siguiente interrogante de la investigación ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021?

Y como objetivo general Determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021. y así poder observar las

falencias que tiene la empresa con referencia a la calidad del servicio y en un futuro se puedan mejorar.

Los objetivos específicos Diagnosticar la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021. Determinar el nivel de las dimensiones de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Los antecedentes que dan relevancia científica y de manera teórica, mediante la proporción de datos verídicos y que fueron de aporte selecta al estudio, se describen a continuación:

Jiménez Avedaño y Mamani Ticona (2018), realizó la investigación: Calidad del servicio en cajas de los Bancos Múltiples de la ciudad de Paz. Caso: Agencias Centrales. Cuya pesquisa tuvo como objetivo general Determinar el grado en el cual las expectativas y las percepciones de los usuarios están siendo satisfechas, con relación al servicio ofrecido en cajas en las agencias centrales de los bancos múltiples. Quienes concluyen mediante los resultados obtenidos considerando el instrumento aplicado a los usuarios en relación al estudio, se identificó que no hay satisfacción absoluta con el servicio receptado, asimismo se conoció las expectativas de los mismos, dando sugerencias y teniendo en cuenta factores de servicio para la mejora respecto a necesidades y expectativas por ende mejorar su satisfacción.

Idrovo Arguello (2019), realizó la investigación: La calidad del servicio bancario en un contexto Post-Crisis: Efectos emocionales en el cliente sobre su comportamiento. Cuya pesquisa tuvo como objetivo general Analizar las repercusiones que la crisis ha tenido sobre la percepción de la calidad de la relación ofrecida por el sector bancario español. Quien arribo en su conclusión final de su investigación que al hablar de esta temática tiene bastante relevancia, ya que el estudio se focaliza en la situación postcrisis bancaria, ya que las entidades financieras tuvieron relevancia y raíz de la crisis económica, sin embargo, con lo que hoy en día se vive con el nuevo gobierno las reglas dejan sin posibilidad de gozar tranquilidad en la operatividad del sector. Por tal motivo la investigación evidenció la descripción de las claves y desafíos que ostenta la clientela

nueva del banco, por lo que fue preciso descubrir las percepciones y que dimensiones tiene y enfatiza, para su beneficio cubriendo expectativas y necesidades propias en la actualidad, asimismo conocer qué más puede ofrecer la entidad en pro de su satisfacción.

Sialer Vargas (2018), en su investigación: “La calidad de atención al cliente en el sistema de préstamo personal en el Banco de la Nación de Lambayeque - 2017”. Cuya pesquisa tuvo como objetivo general Determinar cuál es el nivel de calidad de atención al cliente en el sistema de préstamo personal en el Banco de la Nación de Lambayeque en el año 2017. Quien concluye que a través de la aplicación del instrumento, es decir se realizó un cuestionario aplicando el Modelo SERVQUAL, los resultados arrojaron que los clientes del Banco de la Nación se encuentran satisfechos con la calidad brindada ya que los resultados son evidentes de sus propias percepciones, asimismo se evidencia en los resultados en todas sus dimensiones ya que todos tienen un porcentaje alto es decir en el nivel totalmente de acuerdo, por lo que cada dimensión estudiada influye en la calidad del servicio brindado a los clientes del Banco de la Nación.

Rafael Sánchez y Ramírez Herrera (2029), en su investigación: La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Banco Pichincha- Agencia- Chiclayo. Cuya pesquisa tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Banco Pichincha- Agencia – Chiclayo. Concluyen que por naturaleza el cliente es cada vez más exigente, por lo que tener satisfechos en este tiempo a los clientes resulta ser mucho más complejo. En tal sentido, mediante los resultados obtenidos se evidencia y se demostró que existe una correlación auténtica reflexiva en cuanto a las variables que fueron estudiadas, enfatizando que estos mismos influyen en las dimensiones estudiadas concluyendo que tienen correlatividad significativa con relación a la satisfacción de los clientes del Banco Pichincha-Agencia-Chiclayo.

Navarro Mejía (2018), en su investigación: “Evaluación de la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la Empresa Claro en la ciudad de Chachapoyas – 2016”. Cuya pesquisa tuvo como objetivo general Determinar la influencia entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los clientes en la empresa Claro de la ciudad de Chachapoyas. El estudio arribó a la conclusión mediante los resultados alcanzados evidencia que la calidad de servicio de la empresa claro es relativamente alta, considerando que es de gran relevancia brindar y contar con servicio

de calidad en todo tipo de empresa sin importar si es pequeña, mediana o grande empresa, ya que al tener prestigio de calidad cualquier cliente recomendará el servicio brindado logrando su propia satisfacción. Por tal motivo la aplicación del instrumento de estudio permitió obtener percepciones más precisas de los clientes, enfatizando en la identificación de las dimensiones de estudio que sirvieron para mediar la calidad del servicio brindado y por ende la satisfacción de los clientes y que contribuya la obtención de principales resultados futuros.

Las bases teóricas que respaldan a la variable de estudio se explican a continuación:

A. La calidad de servicio

“La mejor manera de empezar un análisis sobre la calidad en el servicio es intentar distinguir primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente” (Hoffman & Bateson, 2011).

Ouchi (1981) “afirma que la calidad del servicio es la esencia de todas nuestras operaciones, de manera básica se evidencia en los productos, aunque el concepto de igual forma se aplica al equipo directivo de las organizaciones”.

Stanton, Etzrael, & Walker (2007) “la calidad del servicio la define el cliente, no el proveedor, es decir los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este”.

Gremler, Zeithaml, & Bitner (2009) “evidencian que es un elemento básico de las percepciones del cliente, la calidad de servicio será el elemento dominante en las evaluaciones de los clientes”.

Parasuraman et al (1991) mencionan que:

“La calidad de servicio es como un desajuste entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado, medida a partir de la diferencia entre ambos conceptos, cuanto mayor sea la diferencia entre la percepción del servicio y las expectativas, mayor será la calidad. Asimismo, son creadores del modelo SERVQUAL, fue expuesto como resultado de una investigación hecha en diferentes tipos de servicios”.

❖ **Dimensiones de la calidad de servicio**

“Las dimensiones de la variable calidad de servicio son factores de éxito, que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”, los cuales se encuentra señalada por los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991).

1. Elementos tangibles.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) “es lo que el cliente percibe como tangibles del servicio”, “sus indicadores de estudio están determinados por; instalaciones físicas, equipos de aspectos modernos, materiales con aspectos visualmente atractivos, apariencia física de los empleados y la parte administrativa se preocupa por ofrecer un mejor servicio”.

2. Fiabilidad.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) “es importante brindar el servicio en forma correcta desde el principio; quiere decir la habilidad de prestar servicio prometido en forma segura, confiable y cuidadosa”, “sus indicadores de estudio tienen que ver con lo siguiente: el servicio se ejecuta en el tiempo determinado, el personal se interesa por solucionar problemas de los clientes, plazos de tramitación cumplidos, personal confiable, se cumple con las expectativas de los clientes”.

3. Capacidad de respuesta.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) “se refiere a la disposición de la empresa para dar respuesta ágil y oportuna a los clientes y proporcionar un servicio rápido, que preferiblemente supere sus expectativas”, “sus indicadores de estudio tienen que ver con lo siguiente: personal capacitado, cooperación en la atención, el personal está dispuesto ayudar a los clientes, el Banco mantiene informado a los clientes en cuanto a ejecución de servicios y el tiempo y horario de espera son adecuados”.

4. Seguridad.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) “la seguridad tiene que ver con el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza”, “sus indicadores de estudio tienen que ver con lo siguiente: instalaciones seguras, el comportamiento de los empleados infunde confianza, procesos seguros y adecuados, los empleados del Banco Azteca tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes y confía en la integridad del personal del banco”.

5. Empatía.

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) “es la disposición de ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada”, “sus indicadores de estudio tienen que ver con lo siguiente: la entidad brinda atención individualizada a los clientes, los empleados conocen lo más a fondo posible el perfil, comportamiento y necesidades de sus clientes, personal se identifica con los clientes y conveniencia de horarios de atención para todos los clientes y el Banco Azteca se preocupa por sus intereses”.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se perpetró de tipo descriptivo, al mismo tiempo explicativo, teniendo en cuenta que se procedió a describir, analizar y a determinar el nivel de las dimensiones que intervienen en la calidad de servicio del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021. Asimismo, la investigación se cimentó en evidencia real de la aplicación del instrumento de estudio en un solo momento y las bases teóricas existentes que se encuentran estudiaron durante la ejecución del estudio, resaltando que el fin esperado fue determinar el nivel de la calidad de servicio en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

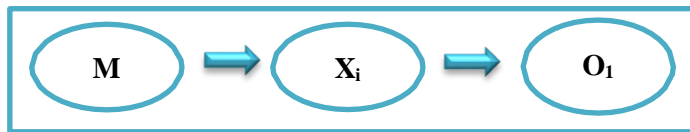
El estudio tuvo sustento en un enfoque cuantitativo, considerando que al inicio se incurrirá la síntesis de la pesquisa a través de la utilización y aplicación de la encuesta a los clientes Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, para posteriormente los resultados se evidenciaron en la recolección de los mismos datos, sometidos a un análisis estadístico, para lograr los objetivos propuestos de la investigación y llegar a las conclusiones finales.

El diseño de la investigación fue de índole descriptivo, no experimental sustentado en la exploración de información real obtenida y mediante la aplicación del instrumento de estudio, que estará constituida de acuerdo al modelo Servqual y de acuerdo al problema de investigación.

Fue descriptivo, porque se describió el fenómeno para poder determinar el comportamiento de la variable estudiada, acometiendo a identificar las particularidades de la variable y dimensiones.

Tuvo diseño no experimental-transversal, porque el instrumento aplicado realizó en un solo momento, los datos se recolectaron, se observaron y se describieron en su ambiente real y en un tiempo único para luego analizarlo. Tal cual lo mencionan Hernández Sampieri et al., (2014) “que en el estudio se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, acentuando que su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado”.

El esquema del diseño ejecutado es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

Xi: Calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

O₁: Resultado de la medición.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Hernández Sampieri et al., (2014), señalan que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174).

La población del estudio quedó determinada por los clientes de préstamo y reclamos, teniendo una población de 100 clientes promedios durante una semana, lo que se detalla a continuación:

Nº	Clasificación de clientes	Cantidad durante una semana
1	Clientes de préstamo	30 clientes
2	Clientes de reclamos	70 clientes
Total		100 clientes a la semana.

2.1.1. Muestra

Según Hernández Sampieri et al., (2014) “la muestra es el fragmento representativo de la población, los resultados obtenidos de manera fiel y objetiva generalizan a todos los elementos que conforma la población”.

La muestra quedó conformada por el 50% de la población total correspondiente a 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, se utilizó un muestreo no probabilístico a criterio del investigador de tipo intencionado, teniendo en cuenta la situación crítica que actualmente se está viviendo a causa de la emergencia sanitaria de la COVID-19, por este motivo solo se estudió el 50% de la población debido a que es limitado el contacto físico con los clientes, sin embargo se realizó el estudio de manera presencial a pedido de la Gerencia del Banco con el motivo que los datos salgan de manera verídica y esclarecer cualquier duda con las preguntas realizadas, por lo que se hizo respetar el distanciamiento social, entendiendo que esto es clave para contrarrestar los efectos que tiene la pandemia en nuestras vidas.

2.3. Determinación de variables

2.3.1. Variable de estudio: Calidad del servicio.

2.4. Métodos

Los tipos de métodos de investigación que se trabajaron se detallan a continuación:

- **Inductivo:** Mediante este método se analizó la realidad actual de la calidad del servicio del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, asimismo con los resultados obtenidos se realizaron las conclusiones generales del estudio, considerando las observaciones específicas.
- **Deductiva:** Mediante este método estudiaron de manera detallada las dimensiones de la variable estudiada, lo cual sirvieron para llegar a las conclusiones en base al sustento teórico existente y estudiado, previa y posteriori de la investigación de manera real, a través del instrumento de estudio empleando el modelo Servqual, que ayudó para cumplir con los objetivos propuestos en la investigación, determinando el nivel de calidad del servicio del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.
- **Método analítico:** Se utilizó para analizar los datos que se recogieron de la presente investigación en la etapa de revisión de las bases teóricas consecuencia de la información del estudio, realizando un procedimiento que parte de la

separación de las partes esenciales del todo o del objeto de estudio para llegar a las conclusiones finales de acuerdo con los datos obtenidos.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas

Encuesta: Permitió obtener información muy importante durante la investigación, considerando que mediante el análisis de los datos y resultados obtenidos se determinó y se llegó a conocer el nivel de la calidad de servicio del Banco Azteca.

2.5.2. Instrumentos

El cuestionario: Se empleó un cuestionario con el Modelo Servqual, que permitió medir la calidad del servicio, mediante percepciones de los clientes, en base a cinco dimensiones, que son; Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, cuestionario que fue adaptado a la escala de Likert con 4 valoraciones. El instrumento permitió conocer el nivel de calidad de servicio que brinda el personal del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, considerando que con la aplicación de este instrumento se recogió datos y poder conocer la percepción del cliente. La redacción del cuestionario contuvo 25 ítems: 5 preguntas por cada dimensión, con alternativas definidas y debidamente cuantificadas, para procesamiento con el estadígrafo SPSS.

2.6. Análisis de datos

El procesamiento de análisis de datos de los resultados de la investigación se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial de las dimensiones, procesado en tablas y figuras estadísticas sobre los resultados. La variable calidad del servicio, considerado por 05 dimensiones, por lo que se utilizó cuadros de frecuencia y porcentajes, tomadas concretamente en proyección de la información obtenida mediante el instrumento aplicado (cuestionario) y en base a las bases teóricas estudiadas en el proceso de la investigación. Se utilizó el alfa de Cronbach para poder sacar la confiabilidad, obteniendo un resultado relevante del instrumento aplicado a la muestra de estudio para determinar el

nivel de calidad de servicio que brinda el personal del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Una vez obtenido los datos obtenidos de la aplicación del instrumento los datos se analizaron y se procesaron mediante el software estadístico IBM SPSS Statistics v26.0, continuamente la realización del análisis de datos en base a los objetivos propuestos.

2.6.1. Confiabilidad del instrumento

Se concretó por medio de la prueba estadística coeficiente Alfa de Cronbach dando un alto grado de confiabilidad de **,955** quedando demostrado la confiabilidad del instrumento para la recolección de información en campo.

Confiabilidad del instrumento: calidad del servicio

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	25	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procesamiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	25

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis

A continuación, se presenta los resultados encontrados en el diagnóstico y el análisis descriptivo de la variable calidad del servicio.

3.1.1. Diagnóstico de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Habiéndose concretado el análisis de la problemática, el estudio de las bases teóricas y el procesamiento de los datos procedentes de la ejecución de la investigación, se realizó el diagnóstico de la variable en estudio, siendo efectuado encaminado por los objetivos propuestos en el estudio para tal fin; haciendo uso de metodología de enfoque descriptivo cuantitativo con diseño no experimental, considerando que los datos fueron tabulados de manera estadística acorde a la metodología hecha, observando, describiendo, analizando y recolectando los datos de la variable en su propio ambiente real y en un tiempo único.

Se aplicó el cuestionario a 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, con el objetivo de Determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, teniendo en cuenta sus dimensiones, tales como, Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, para medir la variable y sus dimensiones.

En el estudio se desarrolló mediante la utilización de pruebas no paramétricas en caso ser menor e igual de 50 la muestra de estudio, a través del método estadístico alfa de Cronbach el mismo que dio un alto grado de confiabilidad en todas sus dimensiones.

3.1.2. Análisis y determinación del nivel de las dimensiones de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

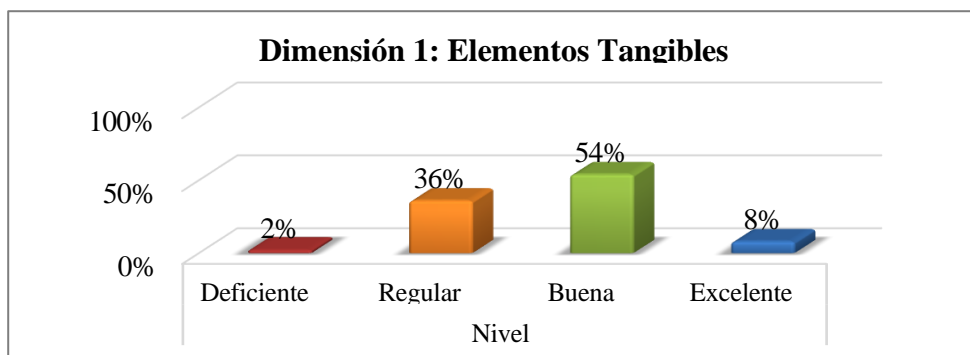
Dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 1. Nivel de los elementos tangibles de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Deficiente	1	2%	2%
	Regular	18	36%	38%
	Buena	27	54%	92%
	Excelente	4	8%	100%
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Figura 1. Nivel de los elementos tangibles de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.



Fuente: Tabla 1.

Interpretación: De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la tabla y figura 1, se presenta los resultados de la dimensión elementos tangibles, con el 54% (equivalente a 27 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión elementos tangibles es de nivel bueno a regular.

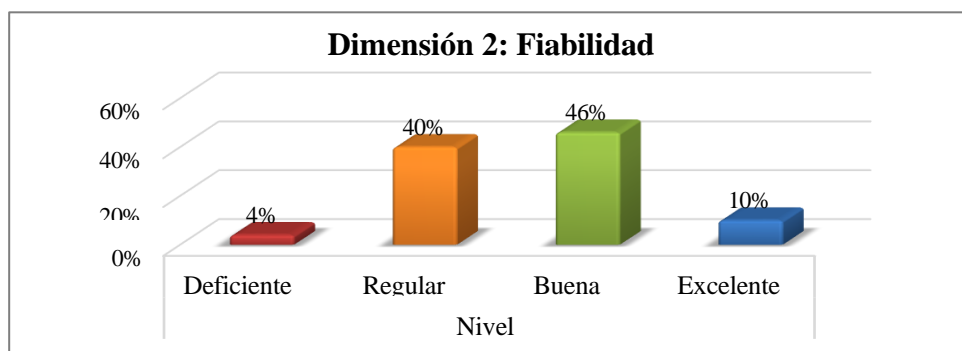
Dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 2. Nivel de la fiabilidad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Deficiente	2	4%	4%
	Regular	20	40%	44%
	Buena	23	46%	90%
	Excelente	5	10%	100%
Total	108	100%	100%	

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Figura 2. Nivel de la fiabilidad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.



Fuente: Tabla 2.

Interpretación: De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la tabla y figura 2, se presenta los resultados de la dimensión fiabilidad, con el 46% (equivalente a 23 clientes) perciben un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 40% (20 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 4% (equivalente a 2 clientes), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión fiabilidad es de nivel regular a bueno.

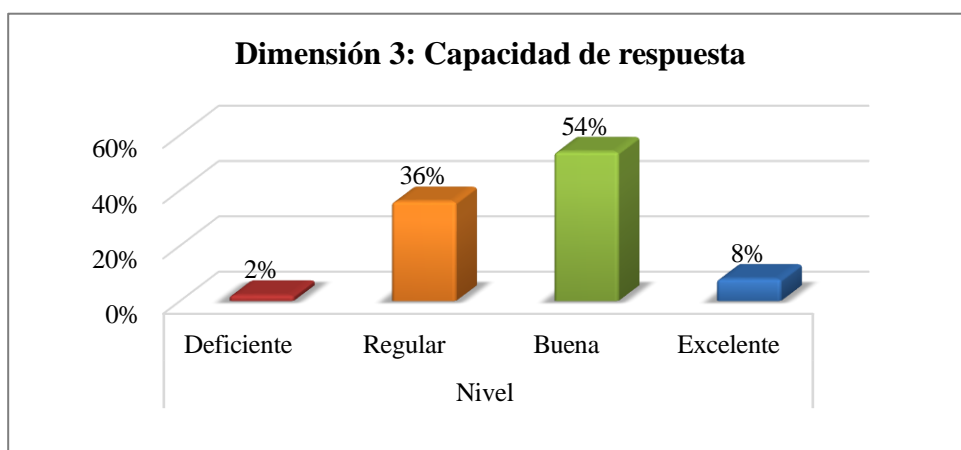
Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 3. Nivel de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Deficiente	1	2%	2%
	Regular	18	36%	38%
	Buena	27	54%	92%
	Excelente	4	8%	100%
Total	108	100%	100%	

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Figura 3. Nivel de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.



Fuente: Tabla 3.

Interpretación: De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la tabla y figura 3, se presenta los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, con el 54% (equivalente a 27 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión capacidad de respuesta es de nivel bueno a regular.

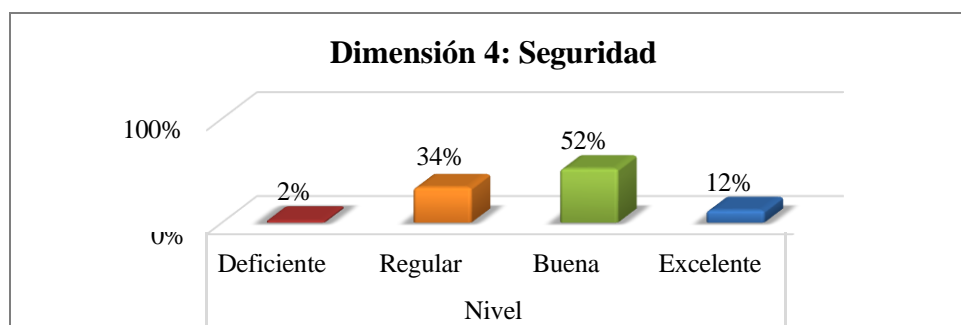
Dimensión 4: Seguridad

Tabla 4. Nivel de seguridad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Deficiente	1	2%	2%	2%
	Regular	17	34%	34%	36%
	Buena	26	52%	52%	88%
	Excelente	6	12%	12%	100.0%
Total		108	100%	100%	

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Figura 4. Nivel de seguridad de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.



Fuente: Tabla 4

Interpretación: De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la tabla y figura 4, se presenta los resultados de la dimensión seguridad, con el 52% (equivalente a 26 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 12% (6 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión seguridad es de nivel bueno a regular.

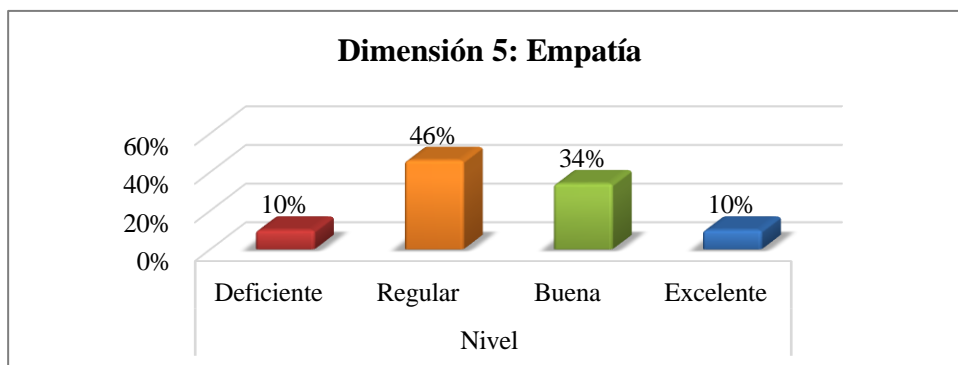
Dimensión 5: Empatía

Tabla 5. Nivel de empatía de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel	Deficiente	5	10%	10 %
	Regular	23	46%	56%
	Buena	17	34%	90%
	Excelente	5	10%	100.0%
Total	108	100%	100%	

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Figura 5. Nivel de empatía de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.



Fuente: Tabla 5.

Interpretación: De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la tabla y figura 5, se presenta los resultados de la dimensión empatía, con el 46% (equivalente a 23 clientes) indican un nivel regular, seguido del nivel buena con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 5% (equivalente a 5 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión empatía es de nivel regular a bueno.

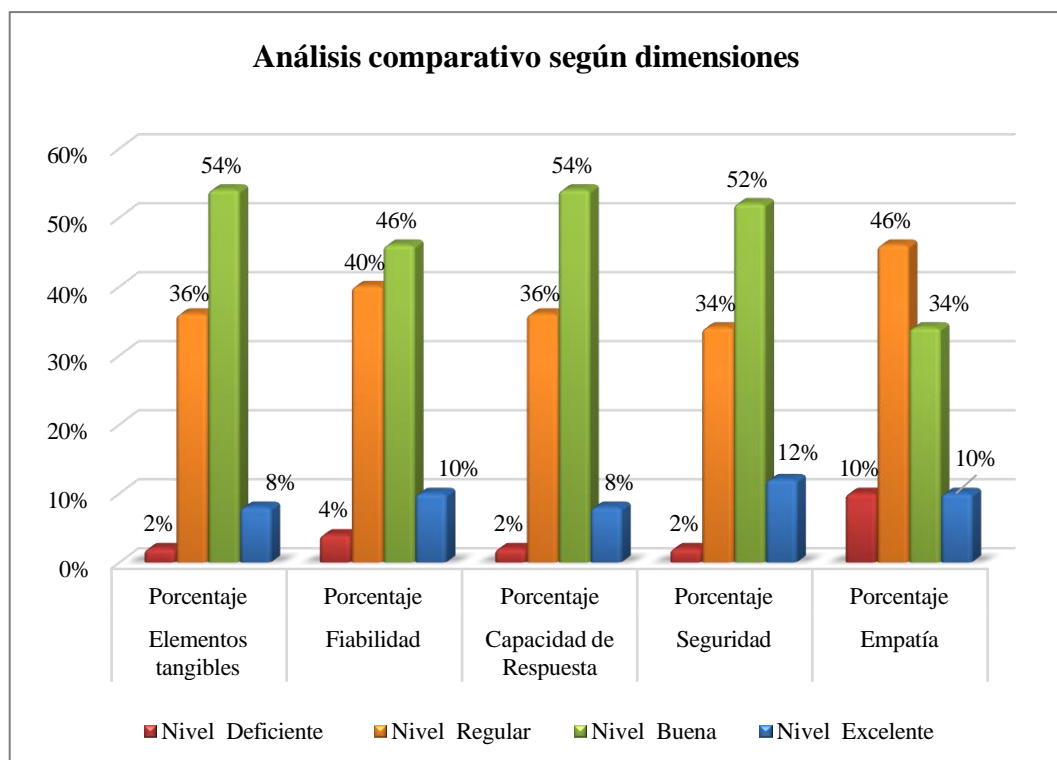
Análisis comparativo de las dimensiones de la calidad de servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Tabla 6. Nivel comparativo según dimensiones de la variable calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Dimensiones	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad		
			de respuesta	Seguridad	Empatía
Deficiente	2%	4%	2%	2%	10%
Regular	36%	40%	36%	34%	46%
Nivel Buena	54%	46%	54%	52%	34%
Excelente	8%	10%	8%	12%	10%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

Figura 6. Nivel comparativo según dimensiones de la variable calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.



Fuente: Tabla 6.

Interpretación: De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, se presenta los resultados de la dimensión elementos tangibles, con el 54% (equivalente a 27 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), los resultados de la dimensión fiabilidad, con el 46% (equivalente a 23 clientes) perciben un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 40% (20 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 4% (equivalente a 2 clientes), los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, con el 54% (equivalente a 27 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), los resultados de la dimensión seguridad, con el 52% (equivalente a 26 clientes)

indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 12% (6 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), los resultados de la dimensión empatía, con el 46% (equivalente a 23 clientes) indican un nivel regular, seguido del nivel buena con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 5% (equivalente a 5 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión empatía es de nivel regular a bueno, evidenciando a través de los resultados que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en todas las dimensiones es de nivel regular a bueno, ya que no se han encontrado niveles eficientes con significancia relevante, sabiendo que la temática de la calidad en el servicio al cliente no es un tema naciente dentro de las empresas, debido a que, desde tiempo remotos siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio por lo que es preciso tener en cuenta el tema de la calidad de servicio dentro del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

IV. DISCUSIÓN

La tesis presente titulada Calidad del servicio en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, refiere tener gran trascendencia considerando que la temática es fundamental en entidades y organizaciones que brindan productos y servicios, enfatizando que la calidad de servicio tendría que tener nivel de excelencia en la percepción de los clientes manteniendo a los clientes fijos y con estrategias de calidad en captar más clientes y que continúen empleando los productos y/o servicios de dicha entidad financiera, por lo que es preciso, hacer mención que la banca financiera actual posee flamantes desafíos y a la vez una metamorfosis constitutiva, dificultando la creación de nuevos productos y/o servicios del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, considerando que tanto los productos y servicios son los mismos, por lo que la diferencia está en la calidad del servicio y producto a brindar que por ende resulta el crecimiento de la entidad, sabiendo que el cliente cada vez se vuelve mucho más quisquilloso y se informan de lo que quieren, acentuando en los elementos que marcan diferencia de la calidad del servicio que presta, por lo que la impresión, actitudes y discernimiento de la calidad se diversifica de un cliente a otro, haciendo que la calidad de un servicio se tergiverse. Por ello se debe brindar capacitaciones a los colaboradores del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, resaltando que ellos involucren una cultura de mejora en la calidad de servicio a ofrecer es el de uno mismo a través de su atención.

Ante la base previa, se emplea el concepto de la calidad del servicio en modo general teniendo en cuenta que en definitivo interviene y repercute en la decisión de obtener un servicio, por tal razón se realizó la presente investigación, considerando que, al analizar los resultados obtenidos viabilizó el propósito de la investigación que fue Determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

De acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario instrumento de estudio, dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, se evidencia que el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente dicha entidad financiera muestran que se encuentran dentro del nivel bueno a regular, resultados que muestran de manera clara y concreta la inexistencia del proceso de calidad en el servicio considerando que los resultados obtenidos son de la percepción de los clientes de la entidad financiera, lo que conlleva a deducir que el personal no se encuentra preparado ni mucho menos comprometido

con la con la entidad ni con el cliente ya que se observa falencias que tiene el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto. Dicho esto, percibamos los resultados obtenidos estadísticamente luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, resultados propiamente dichos.

La tabla y figura 1 se evidencia que los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto perciben una mayor proporción a la variable calidad del servicio en la dimensión elementos tangibles, quienes indican que el 54% (equivalente a 27 clientes) dispone nivel bueno, el nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la dimensión elementos tangibles es de nivel bueno a regular. La explicación sobre estos resultados se puede evidenciar que la manera en que el personal se adapta de manera a los cambios actuales y a los nuevos retos para el mundo del trabajo, asimismo sostienen de manera constante el banco se da la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio que brinda a sus clientes actuales y futuros clientes, sin embargo, un 36% muestra una opinión de nivel regular para la entidad, considerando que esta dimensión juega un papel importante dentro de la variable calidad del servicio. Muñoz (1999), “indica que son los aspectos físicos que el cliente percibe y evalúa en la organización, todo juega parte de esta evaluación, desde la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados”.

La tabla y figura 2 se evidencia que los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto perciben una mayor proporción a la variable calidad del servicio en la dimensión fiabilidad, quienes indican que el 46% (equivalente a 23 clientes) dispone nivel bueno, seguido del nivel regular con el 40% (20 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 4% (equivalente a 2 clientes), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la dimensión fiabilidad es de nivel regular a bueno, se puede explicar que estos resultados se dan en la medida en que la coyuntura actual que se vive no amerita en la adaptación de la metamorfosis actual y por ende a los nuevos retos que se requiere dentro del trabajo, además es pertinente que la entidad financiera invierta en mejorar la calidad del servicio, concentrándose en brindar capacitación a

todo el personal del Banco

Azteca del Perú – EKT Tarapoto, entiendo que no existe capacidad ni habilidad de ofrecer un servicio seguro, confiable, y libre de error. Tal cual lo dice Parasuraman et al. (1985) “la fiabilidad es la capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza”. Muñoz (1999) “esta es la dimensión más importante ya que mediante esta, tiene la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora”.

La tabla y figura 3 se evidencia que los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto perciben una mayor proporción a la variable calidad del servicio en la dimensión capacidad de respuesta, quienes indican que el 54% (equivalente a 27 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión capacidad de respuesta es de nivel bueno a regular, explicando que estos resultados incumban posiblemente a los cambios y procesos administrativos y financieros que se dan actualmente en la entidad financiera, considerando que desde este punto de vista los resultados de esta dimensión arrojaron de nivel bueno a regular, resultados que evidencian que la capacidad de respuesta de dicha entidad no es excelente, por lo que es preciso tener presente una propuesta de técnicas y conocimientos que faciliten y contribuya con el personal, para dar una ventaja de celeridad en la entrega del servicio, contando con la tecnología adecuada es mucho más adecuado y ágil para brindar datos precisos a los clientes. Según Parasuraman et al. (1985) “indica que esta dimensión permite la buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito”. Muñoz (1999) “se refiere a la actitud que muestra para ayudar a los clientes y suministrar el servicio rápido; considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos y lo accesible que puede ser la entidad para el cliente”.

La tabla y figura 4 se evidencia que los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto perciben una mayor proporción a la variable calidad del servicio en la dimensión seguridad, quienes indican que el 52% (equivalente a 26 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 12% (6 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del

Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión seguridad es de nivel bueno a regular, explicando que según estos resultados es pertinente que el personal se encuentre en sincronización con todo el material que brinda la entidad, de tal modo el personal pueda responder al cliente con rapidez para la administración eficaz de esta dimensión considerando que se puede mejorar de manera considerable, ya que su nivel no es excelente. Para ello, y poder brindar un servicio de calidad, es necesario adherir de nuevo hacer notorio la labor del gerente administrativo, en la evolución habilidades y conocimiento no solo para mejorar sino para mantener la calidad de los servicios de la entidad financiera, por ende, consolidar y optimar la fidelización de sus clientes. Así lo dice Parasuraman et al. (1985) “que es el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza”. “La seguridad es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible (Muñoz, 1999)”.

La tabla y figura 5 se evidencia que los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, perciben una mayor proporción a la variable calidad del servicio en la dimensión empatía, quienes indican que el 46% (equivalente a 23 clientes) indican un nivel regular, seguido del nivel buena con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 5% (equivalente a 5 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión empatía es de nivel regular a bueno. Los resultados de esta dimensión se explican del modo que, según resultados el mayor nivel es regular, diferencia que debe prestar atención, considerando que engloba el tipo de atención y como se brinda al cliente, por lo que es pertinente considerar no hacer esperar excesivo tiempo para brindar la atención, por cuanto es la percepción de los clientes hacia la entidad, asimismo se sabe que si los lineamientos y capacidades de la calidad del servicio se encuentran encaminados a lograr complacencia en el cliente se obtendrá resultados efectivos y positivos, si están amparados por la dirección de la entidad financiera. Según Muñoz (1999) “indica que la empatía es la capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente y el conocimiento personal de los clientes habituales, el respeto y la buena predisposición son pilares fundamentales”. Parasuraman et al. (1985) “sostiene que es el cuidado y atención individualizada que

la empresa proporciona a sus clientes”.

Sobre el contexto trabajado en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, se pudo observar que no existe calidad del servicio con nivel excelente con alto grado de significancia, por lo que existe mucha diferencia entre la calidad de servicio esperada y la calidad de servicio percibida por los clientes, por parte del cliente externo de la entidad bancaria desarrollada. Según los resultados obtenidos se determina que la calidad del servicio del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, es de nivel buena a regular considerando que son dimensiones que deben prestarse atención, sabiendo que no poseen nivel excelente según la percepción de los clientes de dicha entidad bancaria.

V. CONCLUSIONES

Al concluir el estudio, se alcanzó cumplir los objetivos establecidos, ya que se pudo determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021 y diagnosticar la situación actual de dicha entidad, respecto a la calidad del servicio, se logró conocer las percepciones de los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, pero a la vez se analizaron las expectativas de los clientes, es decir lo que ellos esperan de la entidad ya que analizando los resultados obtenidos se evidencia que los clientes no están satisfechos porque el nivel excelente no hay resultados significativos, los mismos que se detalla a continuación:

- 1) En respuesta al objetivo general se determinó el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021; según los resultados obtenidos de la percepción de los clientes indican que el nivel de calidad del servicio es de bueno a regular, deduciendo que en nuestro país son pocas las entidades y organizaciones que realizan este tipo de estudios, enfatizando que es la primera vez que se realiza un estudio en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, por lo que conllevo a la realización de la investigación, considerando que la calidad del servicio es determinante en las entidades que brindan productos y servicios, consiguiendo beneficios potenciales, identificando y analizando para posteriormente determinar las fases y niveles fuertes y débiles.
- 2) En respuesta al primer objetivo específico se diagnosticó la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, después del diagnóstico efectuado se concluye que la percepción de los clientes de dicha entidad con respecto a los servicios prestados se evidencia un nivel de bueno a regular, porque sus niveles de excelencia son demasiados bajos, por lo que deberá hacer esfuerzos adicionales para incrementar el nivel de calidad del servicio prestado en sus sistemas de atención al cliente, considerando que es de vital importancia que la calidad percibida de los servicios bancarios sea garantizado la mejora de la calidad con un enfoque de gestión y mejora

continua, disponiendo emplear distintas herramientas, técnicas y procedimientos.

- 3) En respuesta al segundo objetivo específico se determinó el nivel de las dimensiones de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, es de nivel bueno a regular de manera general, sin llegar al nivel excelente con resultados significativos, de acuerdo a la información de los resultados obtenidos luego de aplicar el cuestionario sobre calidad de servicio dirigido a los 50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, la cual se detalla a continuación:

- ❖ Los resultados de la dimensión elementos tangibles indican que el 54% (equivalente a 27 clientes) perciben un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la dimensión elementos tangibles es de nivel bueno a regular, asimismo expresan que el banco se da la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio que brinda a sus clientes actuales y futuros clientes.
- ❖ Los resultados de la dimensión fiabilidad indican que el 46% (equivalente a 23 clientes) perciben un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 40% (20 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 4% (equivalente a 2 clientes), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021, en la dimensión fiabilidad es de nivel regular a bueno.
- ❖ Los resultados de la dimensión capacidad de respuesta indican que el 54% (equivalente a 27 clientes) perciben un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 36% (18 clientes), el nivel excelente con el 8% (4 clientes) y el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión capacidad de respuesta es de nivel bueno a regular.

Los resultados de la dimensión seguridad, el 52% (equivalente a 26 clientes) indican un nivel bueno, seguido del nivel regular con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 12% (6 clientes) y finalmente el nivel malo con el 2% (equivalente a 1 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión seguridad es de nivel bueno a regular.

- ❖ Los resultados de la dimensión empatía, el 46% (equivalente a 23 clientes) indican un nivel regular, seguido del nivel buena con el 34% (17 clientes), el nivel excelente con el 10% (5 clientes) y finalmente el nivel malo con el 5% (equivalente a 5 cliente), evidenciando que la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, en la dimensión empatía es de nivel regular a bueno.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) Se le recomienda a la gerente del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, prestar atención a los resultados del instrumento aplicado ya que es la percepción de los clientes hacia dicha entidad bancaria, por lo que es pertinente hacer uso de herramientas para implementar de estrategias de mejorar la calidad del servicio en dicha entidad.
- 2) Se recomienda llevar a cabo de manera continua observaciones y análisis para medir la calidad del servicio, en base a lo que esperan los clientes y lo que reciben del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto.
- 3) Se recomienda que la gerencia del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto se enfoque de manera permanente e insistente en mejorar las percepciones de todas las dimensiones, enfatizando que ninguna de ellas tiene resultados significativos en el nivel excelente.
- 4) Es necesario que para próximas revisiones se tenga en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, limitaciones y qué otros modelos se pueden adaptar a la realidad del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, con el propósito de ampliar el conocimiento en la temática.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). *Calidad en el servicio*. Revista Panoráma Administrativo, 11, 60. Obtenido de <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Customer satisfaction*. Academy of Marketing Science, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed. --.). Editorial: McGraw-Hill. México D.F.
- Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). *Marketing de Servicios*. Mexico: Cengagel Learning.
- Idrovo Arguello, M. (2019). *La calidad del servicio bancario en un contexto Post-Crisis: Efectos emocionales en el cliente sobre su comportamiento*. [Tesis de Doctorado, Universitat Jume I]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/667828/2019_Tesis_Idrovo%20Arguello_Manuel%20Alexander.pdf?sequence=1
- Jiménez Avedaño, M. C. y Mamani Ticona, B. (2018). *Calidad del servicio en cajas de los Bancos Múltiples de la ciudad de Paz. Caso: Agencias Centrales*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18916/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Navarro, L. F. (2018). “*Evaluación de la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los clientes de la Empresa Claro en la ciudad de Chachapoyas – 2016*”. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

de Amazonas].

<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1461/NAVARRO%20MEJIA%20LADY%20FIORELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ouchi W. (1981). *Teoría Z*. Editora Fundo Educativo Brasileiro. Sao Paulo.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Retailing.

Parasuraman, A.; Berry, L.; Zeithaml, V. (1991). “*Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*”. *Journal of Retailing* 67(4), 420-450.

Rafael Sánchez, A. R. y Ramírez Herrera, A. M. (2029). *La Calidad del Servicio y su Relación con la Satisfacción de los Clientes del Banco Pichincha- Agencia-Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo].

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5050/BC-3852%20RAFAEL%20SANCHEZ-RAMIREZ%20HERRERA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sialer Vargas, G. Y. (2018). “*La calidad de atención al cliente en el sistema de préstamo personal en el Banco de la Nación de Lambayeque - 2017*”. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo].

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5960/BC-2295%20SIALER%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stanton, J. W., Etzrael, J. M., & Walker, J. B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc Graw Hill.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990). *Delivering Quality Services*. The Free Press: New York.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA ACTUALMENTE EL BANCO AZTECA DEL PERÚ – EKT TARAPOTO, 2021.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DEL BANCO AZTECA DEL PERÚ – EKT TARAPOTO, 2021.

Indicaciones: Estimado cliente, el presente cuestionario tiene la finalidad de *Determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021*, por lo que es preciso que lea atentamente cada pregunta, valore, elija y marque una respuesta que van del 1 al 4 considerando los criterios de evaluación y con la que se sienta más identificado al conocer la afirmación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Criterios de evaluación del ítem	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
	1	2	3	4	
CALIDAD DEL SERVICIO					
N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA			
		N 1	AV 2	CS 3	S 4
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1.	El Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, cuenta con instalaciones físicas adecuadas y atractivas.				
2.	El Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto cuenta con equipos de aspectos modernos y tecnológicos.				
3.	Los materiales publicitarios asociados con el servicio tienen aspectos visualmente atractivos.				
4.	La apariencia física de los empleados es limpia y agradable.				
5.	Se preocupa la parte administrativa del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto por ofrecer un mejor servicio al cliente-usuario.				

DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
6.	Los distintos servicios que brinda el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, se ejecuta en el tiempo determinado y correctamente desde la primera vez.			
7.	Si se presenta un inconveniente en el servicio que ofrece el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, el personal se interesa por solucionar el problema de los clientes y resolverlo de manera inmediata.			
8.	El servicio de plazos de tramitación en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto son cumplidos de manera eficiente.			
9.	El personal del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto mantiene una imagen confiable e integra.			
10.	El servicio que brinda el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, cumple con las expectativas de los clientes.			
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
11.	El personal del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, se encuentra capacitado y mantiene el conocimiento necesario al realizar sus operaciones sin cometer errores.			
12.	Existe cooperación en la atención que brinda el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, y comprende sus necesidades.			
13.	El personal está dispuesto ayudar y se muestra disponible para absolver sus dudas y reclamos.			
14.	El Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, mantiene informado a los clientes en cuanto a ejecución de servicios que presta.			
15.	El tiempo de espera y horarios de atención que brinda el Banco son adecuados.			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
16.	Las instalaciones del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto son seguras y la vigilancia es confiable.			
17.	El comportamiento de los empleados del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, infunde confianza.			

18.	Siente seguridad al realizar sus operaciones y procesos en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, y lo realizan de manera segura y adecuada.				
19.	Los empleados del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, tienen experiencia y conocimiento para responder a sus preguntas.				
20.	Confía en la integridad del personal que labora en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto.				
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
21.	El Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, brinda atención individualizada a sus clientes.				
22.	Los empleados del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, conoce y comprende lo más a fondo posible el perfil, comportamiento y necesidades específicas de ustedes.				
23.	El personal del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, se identifica con cada uno de sus clientes.				
24.	Los horarios de atención del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, son convenientes y adecuado para todos los clientes.				
25.	El Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, cuenta con el personal pertinente que se preocupa por sus intereses y por brindar un servicio de calidad.				

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTA ACTUALMENTE EL BANCO AZTECA DEL PERÚ – EKT TARAPOTO, 2021.

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido a los clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de la calidad del servicio que presta actualmente el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

- Autor: Bach. Eros Rubén Mori Rodrigo.

4. POBLACIÓN OBJETIVO (USUARIO):

50 clientes del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.

5. MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento de evaluación será aplicado por el tesista de manera personificada a cada cliente del Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, con un tiempo de duración de 20 minutos aproximadamente a cada uno. Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

6. ESCALA DE VALORES:

Escala general:

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Deficiente	1	D	(1 - 25)
Regular	2	R	(26 - 50)
Buena	3	B	(51 - 75)
Excelente	4	E	(76 - 100)

Escala por dimensiones:

El cuestionario está constituido por 25 ítems distribuidos en 5 dimensiones.

A continuación, se detallan:

- **Dimensión 1:** Elementos tangibles 5 ítems.
- **Dimensión 2:** Fiabilidad 5 ítems.
- **Dimensión 3:** Capacidad de respuesta 5 ítems.
- **Dimensión 4:** Seguridad 5 ítems
- **Dimensión 5:** Empatía 5 ítems

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Deficiente	1	D	(1 – 5)
Regular	2	R	(6 - 10)
Buena	3	B	(11 - 15)
Excelente	4	E	(16 - 20)

7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La confiabilidad del instrumento se analizó con el software estadístico SPSS, a través del coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje que corresponde a un nivel alto de confiabilidad de ,955.

8. CAMPO DE APLICACIÓN:

Se aplicó en el Banco Azteca del Perú – EKT Tarapoto, 2021.