

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco  
Continental en Puerto Maldonado 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración y  
Negocios Internacionales

Por:

Bach. Samuel Benjamin Condori Puma

Bach. Franklin Emanuel Pino Ccana

Asesor:

Mg. Amed Vargas Martínez

**Juliaca, diciembre del 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

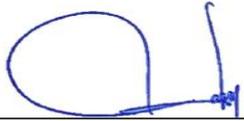
Mg. Amed Vargas Martinez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado “**RELACION ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL AHORRO DE LOS CLIENTES DEL BANCO CONTINENTAL EN PUERTO MALDONADO 2020**” constituye la memoria que presenta los Bachilleres Franklin Emanuel Pino Ccana y Samuel Benjamín Condori Puma para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 02 días del mes de marzo del año 2021



---

Mg. Amed Vargas Martínez  
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a 23 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 20.00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Lic. Julio Samuel Torres Miranda el (la) secretario(a): Mtro. Wilson Cruz Mamani

y los demás miembros: Lic. Dante Ortiz Guillen  
Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco y el (la) asesor(a) Mtro. Amed Vargas  
Martinez

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado 2020

del(los) bachiller(es): a) Franklin Emanuel Pino Ccana  
 b) Samuel Benjamin Condori Puma  
 c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales  
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Franklin Emanuel Pino Ccana

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Bachiller (b): Samuel Benjamin Condori Puma

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy Bueno</u>

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
 Presidente/a

[Firma]  
 Secretaria

\_\_\_\_\_  
 Asesor/a

\_\_\_\_\_  
 Miembro

\_\_\_\_\_  
 Miembro

\_\_\_\_\_  
 Bachiller (a)

\_\_\_\_\_  
 Bachiller (b)

\_\_\_\_\_  
 Bachiller (c)

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Por darme todo lo que tengo y por ser lo que soy hasta este momento.

### **A mi Madre**

Por ese amor que día a día me da sin esperar recompensa alguna, por ayudarme a cumplir mis sueños, por su gran apoyo en cada una de mis metas y en cada una de mis decisiones tomadas, gracias mamá.

## **Agradecimientos**

### **A Dios.**

A Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de estar cumpliendo cada una de mis metas trazadas de mi formación profesional.

### **A mi Madre.**

Por tu constante lucha para que se cumplan todos mis anhelos, por tu apoyo constante ante todo los obstáculos de la vida y tu gran amor incondicional.

### **A mi Asesor.**

A mi asesor Mg. Amed Vargas Martínez por sus aportaciones, consejos y críticas durante mi carrera profesional y el desarrollo de mi informe de investigación de tesis.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
CAPÍTULO I.....	16
EL PROBLEMA.....	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. Descripción de la realidad de la problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. <i>Problema general.</i> .....	18
1.2.2. <i>Problemas específicos.</i> .....	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. <i>Objetivo general.</i> .....	18
1.3.2. <i>Objetivos específicos.</i> .....	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1. <i>Presuposición filosófica.</i> .....	20
Capítulo II.....	21
Marco teórico.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	25
2.1.3. Antecedentes locales.....	26
2.2. Base teórica.....	27

2.2.1.	Calidad del servicio – Modelo Servqual.....	27
2.2.1.2.	<i>Dimensión 2: Fiabilidad - calidad del servicio según el modelo Servqual.</i> 29	
2.2.1.3.	<i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta - calidad del servicio según el modelo Servqual</i> .....	29
2.2.1.4.	<i>Dimensión 4: Seguridad - calidad del servicio según el modelo Servqual.</i> 30	
2.2.2.	Gestión del ahorro. ....	33
2.2.2.1.	<i>Orígenes del ahorro.</i> .....	33
2.2.2.1.1.	<i>Depósitos.</i> .....	36
2.2.2.1.2.	<i>Ahorro con fin previsional.</i> .....	36
2.2.2.1.3.	<i>Acciones.</i> .....	36
2.2.2.1.4.	<i>Fondos de inversión.</i> .....	36
2.2.2.1.5.	<i>Bonos y otros títulos de deuda.</i> .....	36
2.3.	Marco conceptual.....	37
Capítulo III .....		39
Materiales y métodos de la investigación.....		39
3.1.	Metodología de investigación.....	39
3.1.1.	Tipo de investigación.....	39
3.1.2.	Diseño de la investigación.....	39
3.2.	Población y muestra.....	40
3.2.1.	Población. ....	40
3.2.2.	Muestra. ....	40
3.3.	Delimitación geográfica y temporal .....	42
3.3.1.	Descripción del lugar de la ejecución.....	42
3.4.	Formulación de la hipótesis.....	43
3.4.1.	Hipótesis general. ....	43
3.4.2.	Hipótesis específicas.....	43
3.5.	Identificación de variables.....	43
3.5.1.	Operacionalización de las variables. ....	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	46

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	46
3.6.1.1. <i>Encuesta</i> .....	46
3.6.2. Instrumento de investigación.....	47
3.6.3. Revalidación del instrumento de investigación. ....	48
3.6.3.1. <i>Confiabilidad y validación del instrumento de investigación</i> . ....	48
3.6. Procesamiento y análisis de datos.....	49
3.6.1. Fiabilidad de la encuesta aplicada. ....	50
Capítulo IV.....	51
Resultados y discusiones .....	51
4.1. Resultados sociodemográficos .....	51
Prueba de la hipótesis para el objetivo general.....	53
4.2.1. Relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	54
Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°1.....	55
4.2.2. Relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	56
Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°2.....	56
4.2.3. Relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	57
4.2.4. Relación entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	59
4.2.5. Relación entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	60
4.3. Discusión .....	61
Capítulo V.....	64
Conclusiones y recomendaciones.....	64
5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones .....	65

Referencias .....	66
Anexos .....	69

## Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones del modelo Servqual. ....	28
Tabla 2 Operacionalización de las variables de estudio. ....	44
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos. ....	50
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad. ....	50
Tabla 5 Distribución de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado, según el género. ....	51
Tabla 6 Distribución de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado, según la edad. ....	52
Tabla 7 Correlación de spearman entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	53
Tabla 8 Correlación de spearman entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	54
Tabla 9 Correlación de spearman entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	56
Tabla 10 Correlación de spearman entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	58
Tabla 11 Correlación de spearman entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	59

Tabla 12 Correlación de spearman entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020. ....	60
---	----

## Índice de figuras

Figura 1.....	31
Figura 2.....	35
Figura 3.....	42

## Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	69
Anexo 2. Operacionalización de variables. ....	70
Anexo 3. Encuestas de calidad de servicio.....	71
Anexo 4. Encuesta de ahorro.....	73
Anexo 5. Validación de las encuestas .....	75
Anexo 6. Solicitud de permiso para la ejecución del proyecto en Banco Continental.....	79
Anexo 7. Carta de autorización del Banco Continental, donde se ejecutó la tesis.....	80

## Resumen

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, asimismo la metodología emplea para la investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo correlaciona de corte transversal. Para ello se utilizó dos instrumentos como recolección de datos: “Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014” y “Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en Caja Piura agencia Jaén, 2017”, los cuales fueron aplicados a 323 clientes del Banco Continental de la ciudad de Puerto Maldonado, posteriormente los datos obtenidos se analizaron estadísticamente empleando el SPP-25, con la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman para determinar si existe correlación en las dos variables de estudio, obteniendo como resultado un  $Rho = 0.640$  el mismo que resulta una correlación significativamente moderado a un nivel del 1%, y el valor de  $p = 0,000 < 0,05$ , entre las dos variables, por tal razón se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis del investigador ( $H_a$ ), es decir que si existe correlación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado.

***Palabras claves:*** *Calidad de servicio, ahorro, clientes.*

## Abstract

The research aims to determine the relationship between the quality of service and the savings of Banco Continental customers in Puerto Maldonado. Likewise, the methodology used for the research is quantitative, not experimental, descriptive, correlates, cross-sectional. For this, two instruments were used: "Relationship of the quality of service and customer satisfaction of Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo - 2014" and "Financial culture to improve the capacity to save in Caja Piura, Jaén agency, 2017", which were applied to 323 clients of Banco Continental in the city of Puerto Maldonado, later the data obtained were statistically analyzed using the SPP-25, with the non-parametric test of the Spearman coefficient to determine if there is a correlation in the two study variables, obtaining as a result a  $Rho = 0.640$ , which results in a significantly moderate correlation at a level of 1%, and the value of  $p = 0.000 < 0.05$ , between the two variables, for this reason the null hypothesis ( $H_0$ ) was rejected and the researcher's hypothesis ( $H_a$ ) is accepted, that is, if there is a correlation between the quality of service and the savings of the Banco Continental de Puerto Maldonado customers.

**Keywords:** *Quality of service, savings, customers.*

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **1. Planteamiento del problema**

##### **1.1.Descripción de la realidad de la problemática.**

En la actualidad todas las empresas reconocen la importancia de la calidad de servicio a sus clientes, ya que es una condición básica para permanecer en el mercado, teniendo en cuenta que los usuarios o clientes perciben de forma mala o buena, el cual puede ayudar a corregir estas deficiencias el mismo que ayudara a alcanzar de forma más ventajosas los objetivos de una organización. (Pedro, 2013).

Por tal motivo existe una búsqueda permanente de la perfección en el servicio, en el producto y en los seres humanos, es decir, se necesita de la participación, la responsabilidad, la perfección y el espíritu de servicio. (Vargas & Aldana, 2014); asimismo no es ajeno, ya que el Banco Continental tiene por finalidad ofrecer servicios de calidad en la atención de las transacciones comerciales al sector público como privado (Altuna, 2017). Como entidad bancaria, es importante para la sociedad puesto que contribuye al desarrollo de las actividades comerciales de la ciudad de Puerto Maldonado en el departamento de Madre de Dios. Es así que cada vez, la entidad bancaria está interesada en ofrecer un mejor servicio a sus clientes para fidelizarlos. Hoy en día la modalidad de servicio al cliente ha evolucionado, con atenciones más personalizadas, donde el trabajador de la banca interactúa con el cliente con la finalidad de crear una impresión positiva y de incrementar la lealtad del cliente. Los servicios que ofrece el Banco Continental son tangibles (pagos, depósitos, retiros, atención en plataforma) e intangibles (sensación de seguridad, capacidad de respuesta, responsabilidad de los colaboradores del banco). Sin embargo, aun la atención que se ofrece

aún carece de servicios de calidad los cuales requieren de la intervención para mejorar los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Asimismo, el sector financiero no es ajeno a este tema, porque el rubro financiero es componente importante para el desarrollo y el bienestar económico de una nación, actuando como una base de soporte de las demás actividades económicas que se desarrollan en una economía. Si bien el crecimiento del sector financiero crea competencia de libre mercado incrementando la oferta financiera, creando un entorno favorable para el consumidor financiero; también muestra condiciones desfavorables en la prestación de servicios, el cual puede traducirse en la deserción del cliente (Ancca, 2015).

La carencia de ahorro se debe en gran medida a la limitada educación financiera, ingresos, edad, género y raza (Piotrowska, 2019), con el ahorro las familias pueden lograr el desarrollo del país. En la situación real las personas recurren a instrumentos financieros distintos al efectivo o un contrato de depósito, es el caso de que uno puede ahorrar en terreno, vivienda, ganado y joyas. Esto ocurre en muchos países donde los hogares ahorran su dinero en instrumentos informales de ahorro lo que conduce a riesgos y una funcionalidad limitada. Por ello los estudios futuros deberían de modelar estas características del ahorro (Granda et al., 2019). En los países la incidencia de tarifas de servicio de ahorro es aún prominentes, sobre todo en África Subsahariana donde la mayoría de las personas no tienen una cuenta en una institución financiera informan que la principal razones por las que no recurren a las instituciones financieras se deben a que son demasiado costosas (Granda, 2019); de igual manera ocurre en América Latina, las cuentas de depósito son difíciles y costosas de abrir y mantener.

Teniendo estos datos mencionados se sustenta la importancia de efectuar la investigación y responder a la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el ahorro y la calidad de servicio de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?

## **1.2. Formulación del problema.**

### ***1.2.1. Problema general.***

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?

### ***1.2.2. Problemas específicos.***

- ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?

## **1.3. Objetivos de la investigación.**

### ***1.3.1. Objetivo general.***

Determinar la relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### ***1.3.2. Objetivos específicos.***

- Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

- Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Determinar la relación entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

#### **1.4. Justificación.**

Financiero: El ahorro promueve la inversión, si es depositado en una institución financiera, está podrá canalizar los recursos hacia los agentes que demanden. Así estos recursos financian proyectos de inversión como la compra de capital productivo (por ejemplo, maquinarias). En el campo financiero las entidades bancarias como el Banco Continental han enfrentado enormes esfuerzos para mejorar los servicios hacia el cliente, intentando diferenciarse por calidad del servicio. Esto con la finalidad de incrementar la rentabilidad reorientando el interés de incrementar los niveles de satisfacción de clientes por medio del marketing, el uso de las nuevas tecnologías, identificación de marcas y consolidación de la imagen corporativa.

Cultural: El ahorro es una ventaja que hace eficiente a la entidad financiera. Es un reto para el Banco Continental satisfacer a los clientes puesto que cada vez la cultura organizacional viene innovándose, personalizándose los productos/servicios, por medio de un mejor asesoramiento aplicando un sistema de retención de la clientela.

Social: El ahorro promueve en la sociedad la inversión productiva, contribuye al desarrollo del sistema financiero. La investigación es fundamental a nivel social ya que se ubica dentro de las mega tendencias, es decir, la calidad de servicio que brinda la entidad bancaria son una prioridad, con la investigación se pretende identificar a los clientes de acuerdo a sus

percepciones y expectativas acerca de la calidad de atención recibida. También es imprescindible administrar los reclamos y/o quejas de los clientes.

Metodológico: El estudio del ahorro y la calidad de servicio es importante en el campo de las entidades financieras para la toma de decisiones, otorga valiosa información, para la generación de estrategias, por ello el aspecto metodológico prima como guía el instrumento el modelo Servqual, el que es muy reconocida por su importante aporte en los resultados que atribuye a generar una ventaja en la toma de decisiones.

Teórico: A nivel de aplicación del ahorro y la calidad de servicio - modelo Servqual, enfatiza las dimensiones que aporta a la investigación científica la realidad de la entidad bancaria, y los resultados servirán para alcanzar estrategias y sugerencias para mejorar la calidad de servicio para la satisfacción de los clientes del Banco Continental, y consecuentemente una mayor rentabilidad para la entidad.

#### ***1.4.1. Presuposición filosófica.***

En Romanos 12:7 (Biblia, 1960) se menciona que “servir, o el que enseña, en la enseñanza”.

En 1 Crónicas 28:14 (Biblia, 1960) se recomienda “Y dio en peso para las cosas de oro, para todos los utensilios de cada servicio, y plata en peso para todas las cosas de plata, para todos los utensilios de cada servicio”.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Para la presente investigación se citaron tesis, artículos científicos, como antecedentes de fundamento teórico.

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Matsumoto (2014) en su artículo de investigación “Desarrollo del Modelo Servqual para medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto” en Bolivia plantea como objetivo medir la calidad del servicio de la empresa de publicidad, por medio del uso de la herramienta Servqual por medio de 5 elementos: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y, la empatía. La metodología e investigación es de tipo descriptiva, inductiva y deductiva. Los resultados indicaron que la dimensión de fiabilidad fue la de mayor relevancia, seguido de la seguridad, capacidad de respuesta y la empatía, y el menos importante por los clientes fue el elemento tangible. Concluye que son escasas las empresas que realizan estudios de la calidad de servicio, recomienda que apliquen la herramienta Servqual para identificar los puntos fuertes y débiles de la empresa.

Pineda, Estrada y Parra (2011) en su artículo de investigación “Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad Antioquia”, en Colombia considera como objetivo analizar puntos primordiales sobre la percepción de los clientes en la calidad de servicio. El diseño metodológico es de tipo descriptivo con encuestas a 390 estudiantes. Se aplicó el modelo Servqual. Los resultados permitieron identificar el servicio de los usuarios según la jerarquía de las dimensiones de mayor a menor trascendencia son: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y tangibilidad.

Carlos, Montelongo y Nájera (2010) en su artículo de investigación “La calidad de servicio de un Centro de Información” en México, presenta como objetivo el análisis de la calidad de servicio de consulta. Se diseñó un instrumento de acuerdo al modelo Servqual. Los resultados mostraron que la dimensión más importante fueron las de tangibilidad, fiabilidad y la empatía con coeficientes alfa de Cronbach de 0,82, 0,83 y 0.80, respectivamente.

Según Piotrowska (2019), en su artículo de investigación: "La importancia de las características de la personalidad y las limitaciones de comportamiento para ahorrar para la jubilación" refiere en su objetivo explorar los hábitos de ahorro para la jubilación de polacos educados en edad de trabajar, La metodología aplica datos sobre las características de la personalidad, así como las restricciones de comportamiento que incluyen rasgos de personalidad, locus de control, pesimismo, compra impulsiva y perspectiva del tiempo. Los resultados muestran que las características de personalidad son relevantes para explicar el ahorro de jubilación. Se concluye que las características de personalidad influyen en la decisión de ahorrar para la jubilación, la compra compulsiva afecta el ahorro de jubilación, donde el dinero es símbolo de poder y produce sentimiento de culpa y los efectos de la personalidad y el comportamiento sobre el ahorro, puede ser utilizados en el diseño de planes de ahorro y pensiones.

En el estudio de Granda, Hamann, & Tamayo (2019), denominado: “Credit and saving constraints in general equilibrium: A quantitative exploration” plasman como objetivo estudiar los efectos de las restricciones de ahorro y de crédito desde una exploración cuantitativa. La metodología aplica modelo de mercado de hogares y empresas, usando datos de encuestas de Colombia, asumiendo que el país presenta un ahorro informal y las fricciones crediticias son dominantes. Los resultados muestran que políticas de mejora en asignación de recursos incrementan los retornos de inversión y mano de obra resultando

mayores ahorros para hogares y empresas. Concluye que los costos de usar instrumentos financieros distorsionan las decisiones de ahorro de los hogares, conduciendo a perfiles de consumo volátiles, donde las políticas tienen la finalidad de reducir costos fijos de ahorro para aumentar el uso de instrumentos de ahorro.

De acuerdo a (Peter, 2019) en su artículo de investigación denominada: “Revisiting precautionary saving under ambiguity” menciona en su objetivo revisar el ahorro precautorio bajo ambigüedad. La metodología refiere en estudio del ahorro en dos periodos con la utilidad separable bajo ambigüedad. Los resultados indican que la mayor aversión a la ambigüedad aumenta el ahorro óptimo. Concluye que una creencia más extrema refuerza el pesimismo del agente lo que aumenta su incentivo para ahorrar, así mismo el cambio de creencia aumenta la variabilidad en la expectativa.

El estudio de (Grigoli, Herman, & Schmidt-Hebbel, 2018) intitulado: “Saving in the world” plantea como objetivo evidenciar el comportamiento del ahorro. La metodología extiende la revisión de estudios empíricos acerca del ahorro de 165 países durante 1981-2012. Los resultados muestran que los determinantes del ahorro son: edad, ingresos y acceso a préstamos. Concluye que la mayor disponibilidad de crédito se asocia con el proceso de liberalización financiera. Existe una dependencia de la vejez ya que se reduce el ahorro a medida que las personas financian sus necesidades de consumo con ahorros acumulados. Una mayor proporción de jóvenes dependientes reduce el ahorro.

En la investigación de (Lersch & Dewilde, 2018) denominada: “Homeownership, saving and financial wealth: a comparative and longitudinal analysis” plantea como objetivo analizar la relación entre la propiedad de vivienda, ahorro y riqueza financiera: un análisis comparativo y longitudinal. La metodología utiliza datos longitudinales para Reino Unido (1991-2008) y Alemania (1992-2012). Los resultados argumentan que los propietarios poseen más riqueza relacionada con la vivienda que los inquilinos. Concluye que los

propietarios ahorran más y son financieramente más éticos que los inquilinos. Pero al puntualizar el tema de propiedad de vivienda, los hogares reducen la probabilidad de ahorrar en Alemania.

En la investigación de (Bertocco, 2009) sobre: “The relationship between saving and credit from a schumpeterian perspective” desarrolla el objetivo de estimar la relación entre el ahorro y crédito desde una perspectiva schumpeteriana. La metodología que aplica es la revisión teórica de los argumentos desarrollados por Schumpeter. Los resultados subrayan la estrecha relación entre las decisiones de ahorro y la oferta de crédito: las decisiones de ahorro determinan la oferta de crédito. Concluye que el análisis de schumpeter lleva afirmar que en un sistema capitalista el crédito y la inversión son variables independientes del flujo de ahorro. Existe relación causal que vincula el crédito, las decisiones de inversión y las decisiones de ahorro. El empresario cuando decide invertir tiene que estar satisfecho con dos puntos: en primer lugar, que puede obtener suficiente financiación a corto plazo y en segundo lugar, eventualmente puede financiar sus obligaciones a corto plazo de forma mediante una emisión a largo plazo de forma satisfactoria.

Bennett, Loayza y Schmidt (2000) en su estudio “Un estudio de ahorro agregado por agentes económicos en Chile”, define como objetivos encontrar la relación de las tasas de ahorro, y sus determinantes demográficos. La metodología utiliza series anuales para el periodo de 1960-1997, a partir del ahorro de acuerdo a sectores por el lado privado y público. Las conclusiones muestran que el ahorro privado y público ha demostrado resultados altamente significativos con incidencia directa sobre la tasa de ahorro vinculado a la tasa impositiva, sobre el ahorro público, también ha registrado un comportamiento directo prioritariamente desde el ingreso nacional per cápita.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Valverde (2016) en su tesis de posgrado sobre la “Calidad de servicio en las agencias 1 el Banco de la Nación, Lima 2016” se propone lograr determinar la diferencia de la calidad en las agencias de Comas, San Juan de Miraflores, Javier Prado del Banco de la Nación, para el cual aplica la metodología no experimental, comparativa, descriptiva a una muestra de 215 trabajadores. Los resultados manifiestan que en las agencias de estudio el promedio de atención es de 52.6% en el sexo femenino y solo un 47.4% al sexo masculino, orientándose mayoritariamente el servicio de atención de clientes a la población femenina.

Altuna (2017) en su tesis de pregrado: “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación –Agencia Huamachuco: 2016” define el objetivo asociar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación. La metodología que utiliza es de tipo cuantitativa, no experimental, transversal, probabilístico. Los resultados muestran que el atributo que mejor perciben los clientes son la atención personalizada, puntualidad y servicio con trato amable. Sin embargo, se debe mejorar la fiabilidad por medio de la tecnología y los equipos modernos.

Ruíz (2015) en su tesis: “Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014” determina cómo la calidad está vinculada a la satisfacción. La metodología utilizada es de tipo descriptiva y correlacional, con el método inductivo-deductivo, analítico. Los resultados presentados determinaron que la calidad si está relacionada con la satisfacción de la clientela del Banco Financiero del Perú Agencia Tambo. Las dimensiones que más se relacionaron con la satisfacción fueron la fiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Concluye que el servicio que presta el Banco Financiero obtuvo resultados positivos en los elementos tangibles, la seguridad y la capacidad de respuesta

De La Hoz, A. P. (2014) en su investigación denominada: “Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín” indica que la escala SERVQUAL es una herramienta que permite mejorar las necesidades que tiene los clientes, por ello la medición de la calidad de los servicios es un elemento fundamental para cualquier entidad. La metodología que aplica es la revisión bibliográfica. Los resultados proponen un instrumento de medición para evaluar la calidad del servicio por medio de la escala SERVQUAL. Concluye que la escala SERVQUAL es una herramienta que permitirá a las empresas obtener información sobre la calidad de los servicios recibidos, así mismo permite analizar el desempeño y la satisfacción del cliente.

Sobre el ahorro en el estudio “Perú: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera” de la comisión Multisectorial de Inclusión Financiera se planteó como objetivos específicos de la Estrategia Nacional de inclusión Financiera (ENIF) el promover el continuo incremento de personas que ahorran en el sistema formal. Encontrándose que la tasa promedio de crecimiento anual de las cuentas de depósitos y de ahorros en los últimos cinco años han sido de 14.2% y 22.2%, respectivamente. El enfoque multidimensional de la ENIF define un mayor alcance respecto de la funcionalidad del ahorro, el cual involucra también el uso de instrumentos adicionales a los ofrecidos por el Sistema Financiero. Las motivaciones del ahorro implican desde el resguardo (evitar tenencia de efectivo), fines previsionales, disponibilidad de recursos ante eventos no esperados, y la búsqueda de rentabilidad (inversión) según el nivel de riesgo (BCRP, 2015).

### **2.1.3. Antecedentes locales.**

Sagua (2017), el cual realizó una investigación titulado: “Análisis de las plataformas de atención al usuario y su incidencia en el volumen de operaciones del banco de la nación agencia 1 puno, periodos 2014 – 2015”, con el objetivo de analizar las plataformas de atención tradicionales y las plataformas de atención modernas, para conocer el volumen total

de operaciones que capta cada una de estas. Asimismo la metodología de estudio aplicado es de tipo de investigación Descriptiva – Aplicada, de diseño no experimental; y la muestra de estudio es de 150 clientes del banco de la nación de la ciudad de Puno, teniendo como resultados que las plataformas de atención tienen incidencia positiva en el volumen de operaciones, habiendo un incremento del 5.12% del año 2014 al 2015; llegando a la conclusión que si existe mayor demanda de usuarios del Banco de la Nación, y que este cumple con satisfacer esta demanda.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Calidad del servicio – Modelo Servqual**

El modelo Servqual (Service Quality) detalla la calidad del servicio, desde las percepciones que tienen los clientes acerca del servicio, así como las expectativas (Mendoza, 2009). Servqual es considerado una herramienta de escala múltiple, que posee elevada fiabilidad y su vez es validada, para que las entidades logren utilizar en sus estimaciones e interpretaciones en relación a las expectativas y percepciones de los individuos (Valarie, Zeithaml, & Berry, 1992). Servqual ofrece un cuadro básico de herramientas, basado en un formato en el que se puntualiza la importancia de las expectativas y percepciones en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; demostrando que la calidad del servicio es percibida como un concepto que conduce a la excelencia por el servicio recibido; producto de las expectativas de los clientes y percepciones en relación a la calidad (Vargas & Aldana, 2014). El significado de las dimensiones del modelo Servqual se detalla en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Dimensiones del modelo Servqual.*

<b>Dimensión</b>	<b>Significado</b>
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

Fuente. Modelo Servqual, según Vargas & Aldana, 2014.

**2.2.1.1. Dimensión 1: Elementos tangibles - calidad del servicio según el modelo Servqual**

La dimensión 1 se refiere a la apariencia que tiene los aspectos físicos como la infraestructura, equipamiento, mano de obra y medios de comunicación, son los aspectos físicos que percibe el cliente de la organización (Altuna, 2017; Ruíz, 2015), con ello los clientes evalúan la calidad. En las entidades bancarias son las partes visibles de la oferta del servicio como las instalaciones, equipos y apariencia del personal (Matsumoto, 2014).

**Dimensión 1: Elementos tangibles**

- Estado infraestructura físicas, equipamiento, personal y herramientas de comunicación.
- Se cuenta con equipamiento moderno.
- Se cuenta con infraestructura física con vista atractiva.
- El personal se identifica con apariencia pulcra.
- Se cuenta con materiales a vista atractivos (folletos, estado de cuenta y documentos).

### **2.2.1.2. Dimensión 2: Fiabilidad - calidad del servicio según el modelo Servqual.**

La dimensión 2 se refiere a la capacidad de cumplir la promesa del servicio de manera segura, la presentación el servicio, la solución de problemas. La fiabilidad se refleja en hacer cumplir el proceso sin errores y reduciendo al mínimo los riesgos (Altuna, 2017; Ruíz, 2015). En las entidades bancarias está relacionada con la disminución de las averías en los equipos, es decir, reducir al mínimo los errores y buscar soluciones y así evitar los riesgos, para lograr la confianza del cliente (Matsumoto, 2014).

#### Dimensión 2: Fiabilidad

- Habilidad para asumir servicio de manera confiable y de cuidado
- Situación en que la entidad promete hacer algo en cierto tiempo y cumple.
- Contexto en que una entidad resuelve un problema que el cliente enfrenta.
- La entidad desarrolla adecuadamente un servicio la primera vez.
- La entidad culmina un servicio en el plazo prometido.
- La entidad persiste en mantener registros exentos de errores.

### **2.2.1.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta - calidad del servicio según el modelo Servqual .**

La dimensión 3 se refiere a la contribución de apoyo al cliente, así como ofrecer un servicio eficiente y rápido (Altuna, 2017; Ruíz, 2015). La capacidad de respuesta es necesario gestionarla en todos los procesos que existe con el cliente, como la innovación, la producción, las campañas de comunicación, y la gestión de reclamaciones (Matsumoto, 2014). En las entidades bancarias la calidad de los servicios prestados al cliente depende de la comunicación que ofrecen los empleados del banco para establecer la confianza, el cliente es considerado para la institución muy importante.

#### Dimensión 3: Capacidad de respuesta

- Disponibilidad y voluntad del personal en colaborar al cliente y facilitar el servicio

- EL personal comunica al cliente la finalización del servicio.
- EL personal brinda un servicio rápido a sus clientes.
- El personal se encuentra llano a colaborar en apoyo al cliente.
- El personal nunca se encuentra ocupado para corroborar a las interrogantes del cliente.

#### **2.2.1.4. Dimensión 4: Seguridad - calidad del servicio según el modelo Servqual.**

La dimensión 4 comprende la cualidad, habilidad y aptitud que tienen los empleados para ofrecer el servicio de atención a los clientes de manera fácil, sencilla y precisa (Altuna, 2017; Ruíz, 2015). En una entidad bancaria la seguridad se refiere a la competencia y cortesía del personal de servicio que infunde confianza a los clientes (Matsumoto, 2014). La cortesía sin competencia no tiene impacto en el cliente por ello el cliente espera que la entidad financiera ofrezca amabilidad.

#### Dimensión 4: Seguridad

- Conocimiento y atención ofrecida por el personal y las habilidades hacia la credibilidad y la confianza
- El empleado transmite confianza a los clientes.
- El cliente está seguro de las operaciones que realiza en la empresa.
- El empleado es amable siempre con el cliente.
- El personal tiene conocimiento adecuado para resolver interrogantes del cliente.

#### **2.2.1.5. Dimensión 5: Empatía - calidad del servicio según el modelo Servqual.**

La dimensión 5 se refiere a la forma de responder a las emociones, por medio del proceso de atención individualizada (Matsumoto, 2014). Los clientes quieren preferencias en la calidad de servicio que reciben. En las entidades financieras la empatía es un compromiso con el cliente, se requiere satisfacer las necesidades del cliente, es un valor propio del ser

humano que coloca a las personas a entender problemas y ayudarlo de manera rápida y eficiente (Altuna, 2017; Ruíz, 2015).

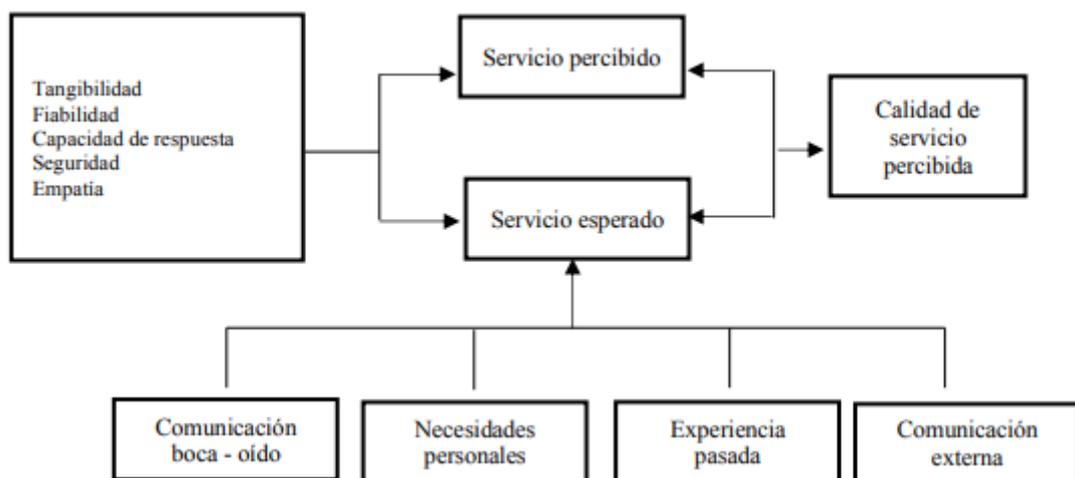
#### Dimensión 5: Empatía

- Atención personalizada por parte de la entidad hacia el cliente
- La entidad ofrece a los clientes servicio personalizado.
- La entidad cuenta con horarios de trabajo adecuados para con el cliente.
- La entidad cuenta con personal que facilita el servicio individualizado con los clientes.
- La entidad se interesa por la mejora del servicio de los clientes.
- La entidad entiende las necesidades de los clientes.

Asimismo, en la figura 2 presenta las dimensiones del modelo SERVQUAL relacionándolo al servicio percibido y al servicio recibido.

**Figura 1**

*Dimensiones y la relación con entre percepción y expectativas*



Fuente: Dimensiones, percepciones y expectativas (Valarie, Zeithaml, & Berry, 1992).

Un fenómeno de la economía mundial es el estudio de calidad que se ha convertido en la primordial estrategia de diferenciación de las organizaciones, puesto que existe una

“intención de incorporar a calidad en el servicio dentro de la gestión diaria del negocio sobre todo en el contexto empresarial” (Vargas & Aldana, 2014).

La calidad acompaña al hombre en todo su quehacer desde el inicio de la vida, de esta manera es que la calidad se comprende como el elemento que permite el desarrollo de las organizaciones, y es considerada importante en el desarrollo de los productos; a través del tiempo ha evolucionado trascendentalmente desde fines del siglo veinte y comienzos del siglo veintiuno, en vista que los servicios y la calidad se relación dentro de un sistema económico; considerando que los servicios satisfacen necesidades del cliente y que ahora son personalizados; en cambio la calidad se relaciona con la excelencia que ofrecen las empresas (Vargas & Aldana, 2014).

El desarrollo acelerado de la calidad y el servicio se debe a la globalización y las tendencias para el siglo XXI:

- Mundo dinámico que mueve el contexto de las organizaciones
- Redefinición de competencias
- Rapidez con la que desarrolla un producto durante su ciclo de vida
- Movimiento de calidad, que impactará en todas las organizaciones
- Internacionalización de la empresa
- Universalidad del hombre
- Crecimiento de las comunicaciones
- Tecnología de producción, que desplaza la tecnología del producto como base de la competitividad
- Explosión de tecnología en el área biológica
- Desarrollo de sistemas para decisiones autónomas
- Preocupación ecológica

## **2.2.2. Gestión del ahorro.**

### **2.2.2.1. Orígenes del ahorro.**

La palabra ahorro proviene del árabe “hurr”, que significa libre, en oposición a ser un esclavo. En la Edad Media se usaba el término “horro” que se refería a dar libertad a un esclavo o prisionero. En el siglo XVIII, se transformó a una idea más cercana a la que hoy conocemos: librar a alguien de algo, es decir, nos libramos de un esfuerzo o un gasto. Principalmente, dinero para el futuro (RAE, 2018).

De este modo, a lo largo de la vida de las personas, sus ingresos, sus consumos y ahorros han seguido un ciclo. En los primeros años de vida activa, los sujetos suelen incurrir en deudas (desahorro) con el fin de disfrutar de niveles de consumo superiores a sus ingresos corrientes, bajos al principio, y con el fin de adquirir los bienes duraderos en esos inicios. (FMI, 1995).

El ahorro es el consumo pospuesto, sin embargo, en el modelo del ciclo de vida, el ahorro es una estrategia para suavizar el consumo durante el ciclo de vida, dado que el ingreso varía fuertemente durante las etapas del ciclo de vida; por otro lado, de acuerdo al modelo de reserva los hogares inicialmente ahorran para construir una reserva de contingencia y en la segunda mitad de su vida laboral para la jubilación (Lersch & Dewilde, 2018).

En un mundo de mayor protagonismo financiero, cada vez más agresivo, las políticas empujan a las personas hacia la inclusión financiera, por lo que es importante alentar a los pobres ya que han sido durante mucho tiempo una preocupación para los gobiernos, activistas y filántropos y banqueros, ellos ahorran muy poco y mal, la mediación bancaria debería ser más racional y eficiente (Guérin, Venkatasubramanian, & Kumar, 2019). La crisis financiera ha impulsado la retórica de la educación financiera y el supuesto subyacente de que los pobres son analfabetos financieros y tiene limitadas capacidades para administrar sus finanzas. La capacidad y la necesidad de ahorro están formados por limitaciones y

oportunidades estructurales. Primero, el ahorro depende mucho de recursos económicos actuales: solo recursos suficientes permitirán a los hogares reservar parte de sus ingresos. Segundo, las contingencias del curso de la vida que requieren el ahorro es socialmente estructurado y depende del contexto (Lersch & Dewilde, 2018).

El ahorro desde el punto de vista del Banco Central de Reserva de Perú incluye a los activos que poseen las empresas y los hogares en el sistema financiero bajo la forma de depósitos de ahorro, depósitos a plazo, valores, participaciones de fondos mutuos, seguros de vida y aportes de fondos privados de pensiones (Memoria BCRP, 2018)

El ahorro es definido a su vez como la diferencia del ingreso personal y el gasto de consumo personal, comprendida como los ingresos que se perciben cubren las compras de bienes y servicios, dependiendo del nivel de ingreso es posible destinar una parte al ahorro, con diferentes destinos: dinero guardado, una cuenta de ahorro, un fondo mutuo y otras más (BCRP, 2007).

El ahorro es una decisión intertemporal, si se reserva una parte del ingreso para ahorrar, en vez de consumirlo hoy, es porque se está pensando en poder usar ese ahorro mañana, es decir, posponer el consumo de hoy para fines posteriores, por supuesto que se espera del ahorro, se mantenga o incremente su valor y permita mayor consumo futuro (BCRP, 2007).

La decisión de ahorrar depende de factores subjetivos como preferencias de consumir hoy o mañana; dependiendo el horizonte de tiempo desde la planificación a corto (situaciones no previstas) o a largo plazo (inversiones educativas o de bien inmueble); la decisión de ahorro también depende de factores objetivos: desde ingresos percibidos, costo de los bienes, servicios adquiridos, costo de oportunidad de los recursos que se ahorra: la tasa de interés que se puede percibir (BCRP, 2007).

Las estrategias para un buen ahorro dependen de la planeación, la constancia y la disciplina. Genera beneficios para las familias como la seguridad para enfrentar

eventualidades, acumular fondos para adquirir bienes y mejora el bienestar de las familias. Se recomienda ahorrar en una entidad financiera de entera confianza, autorizada para captar ahorros y con respaldos como los fondos de seguros de depósitos. El ahorro es parte del círculo virtuoso de crecimiento, todo parte del ahorro, inversión, crecimiento, empleo, ingresos y nuevamente comienza con el ahorro. El ahorro reduce la tasa de interés para los créditos (BCRP, 2007).

En el Perú la oferta de ahorro es provista por un número considerable de entidades financieras, como los bancos comerciales, instituciones micro financieras, Sociedad Agentes de Bolsa (SAB), Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Sociedades de Administración de Fondos de Inversión (SAFI). Estas instituciones ofrecen a las personas naturales y jurídicas, diversos productos de ahorro –con y sin fin previsional- e inversiones. (Figura 2).

## Figura 2

*Oferta de instrumentos de ahorro financiero (BCRP, 2007)*



Fuente: BCP

Los principales productos de ahorro de acuerdo al Banco Central de Reserva del Perú (2007), son:

#### *2.2.2.1.1. Depósitos.*

Son un mecanismo de ahorro para empresas y hogares, ofrecidos bajo las modalidades de depósitos de valor, de ahorro y a plazo, cuyos recursos son captados por las empresas del sistema financiero facultadas por la SBS. Las entidades autorizadas para captar depósitos son los Bancos, las Financieras, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, la Caja Municipal de Crédito y Cajas rurales de Ahorro y Crédito.

#### *2.2.2.1.2. Ahorro con fin previsional.*

Son los aportes realizados por las personas naturales al Sistema Privado de Pensiones (SPP) y al Sistema Nacional de Pensiones (SNP) con el fin de acceder a una pensión al momento de jubilarse. Los fondos del SPP son administrados por las AFP (Hábitat, Prima, Integra y Profuturo), mientras que la Oficina Nacional de Pensiones (ONP) administra el SNP.

#### *2.2.2.1.3. Acciones.*

Las acciones responden a una forma de inversión, que es ofrecida por el mercado de valores en el Perú, el cual es regulado por la SMV y son canalizadas a través de las Sociedades Agente de Bolsa (SAB).

#### *2.2.2.1.4. Fondos de inversión.*

Se conocen como instrumento destinado al ahorro, el cual se estructura como un patrimonio formado con los aportes de un grupo de inversionistas (personas naturales o jurídicas) que invierten parte de su capital en búsqueda de rentabilidad. Lo que hace el fondo es reunir el dinero aportado por todos los participantes, para que una entidad se encargue de su gestión y administración.

#### *2.2.2.1.5. Bonos y otros títulos de deuda.*

Son títulos emitidos por gobiernos, municipalidades y empresas corporativas, mediante los que, en un periodo determinado, se comprometen al pago de deuda, reconociendo una tasa de interés implícita.

### **2.3. Marco conceptual**

Cualquiera que sea el destino posterior del dinero, los consumidores deciden guardar o ahorrar parte de su ingreso en vez de consumir. Cuando un individuo gasta menos de lo que gana. Es guardar el dinero para situaciones en el futuro.

#### **2.3.1. Calidad**

Es el conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer al cliente en relación con sus intereses, expectativas, necesidades y anhelos que originan una serie de procesos para satisfacer una necesidad, realizando diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar y que está dispuesto a pagar a quien lo reemplace. Conjunto de actividades, por medio de la actividad humana y mediante el uso de materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación.

#### **2.3.2. Tangibilidad.**

Constituye la parte física del servicio ofreciendo facilidades físicas, la apariencia del personal, las herramientas y los equipos usados para apoyar el servicio.

#### **2.3.3. Capacidad de respuesta.**

Está relacionada con la inmediatez de los empleados a la hora de realizar el servicio. Incluye el aspecto temporal para realizar una transacción inmediatamente.

#### **2.3.4. Fiabilidad.**

La empresa garantiza el servicio desde la primera vez, incluye la consistencia de actuación y confiabilidad. Existe compromiso a cumplir lo prometido.

### **2.3.5. Seguridad.**

Es la nulidad de peligro y del riesgo a posibles dudas. Se refiere a la seguridad física y la confidencialidad de los datos del cliente.

### **2.3.6. Empatía.**

Se refiere al respeto, a la amigabilidad en el contacto personal, adecuada actitud con el cliente.

### **2.3.7. SERVQUAL.**

Evalúa la calidad y hace hincapié a las diferencias entre las expectativas y percepciones del usuario. A consideran como una herramienta para medir la calidad de servicio.

### **2.3.8. Expectativa.**

Éstas reconocen a las creencias que los clientes tienen sobre la entrega de servicios que reciben y como un estándar para la entidad.

## Capítulo III

### Materiales y métodos de la investigación

#### 3.1. Metodología de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación, es de tipo cuantitativa y no experimental, deductiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "ya que es posible recoger información concreta sobre el tema".

##### 3.1.2. Diseño de la investigación.

La investigación tiene un alcance de diseño correlacional; utilizará datos de corte transversal en un solo momento en el tiempo como lo define Hernández, Fernández y Baptista (2014). La investigación es correlacional puesto que asocia a las variables de análisis, en este caso el ahorro y la calidad de servicio de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado por medio de la Escala Servqual (Vargas & Aldana, 2014).

Donde:

**X = Calidad de servicio ----> Variable 1.**

X1 = Elementos tangibles.

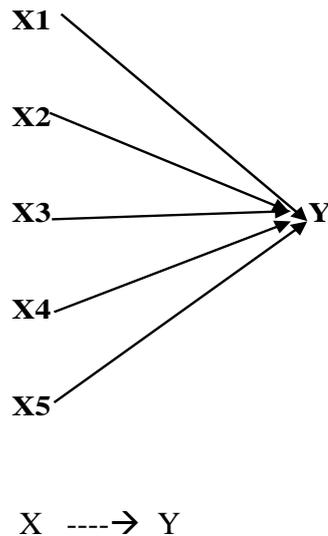
X2 = Capacidad de respuesta

X3 = Fiabilidad

X4 = Seguridad

X5 = Empatía

**Y = Ahorro ---> Variable 2**



### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población.

Según Vara (2013), “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221).

La determinación de la población de clientes del Banco Continental en la ciudad de Puerto Maldonado se determinó por los reportes de clientes de los analistas de crédito que realiza el banco, por tal motivo la población a considerar en la presente investigación es de 2000 clientes

#### 3.2.2. Muestra.

Según Vara (2013), la muestra: “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población” (p 221).

La muestra estimada en la investigación es de tipo probabilístico, conocido como representativo y/o aleatorio, y consiste en que todos los individuos de la población que se estudia tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados, por lo que se debe tener acceso a todos los miembros involucrados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es

decir que cada caso en la población meta tiene las mismas probabilidades de selección. Por lo tanto, se calculó del tamaño de muestra aplicando la siguiente fórmula es:

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

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra.

**N** = Tamaño conocido de la población.

**z** = Valor de z correspondiente al nivel de confianza equivalente a 1.96 para el 95% de confianza.

**p** = Probabilidad de éxito. Proporción de respuestas en una categoría

**q** = Probabilidad de fracaso.

**d** = Desviación

**Reemplazando datos:**

**N** = 2000

**z** = 1.96 para el 95% de confianza.

**p** = 5%

**q** = 0.5

**d** = 0.05

$$n = \frac{2000 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 * (2000 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 323$$

La muestra para aplicar el instrumento fue de 323 clientes del Banco continental de Puerto Maldonado en Madre de Dios.

### 3.3. Delimitación geográfica y temporal

#### 3.3.1. Descripción del lugar de la ejecución.

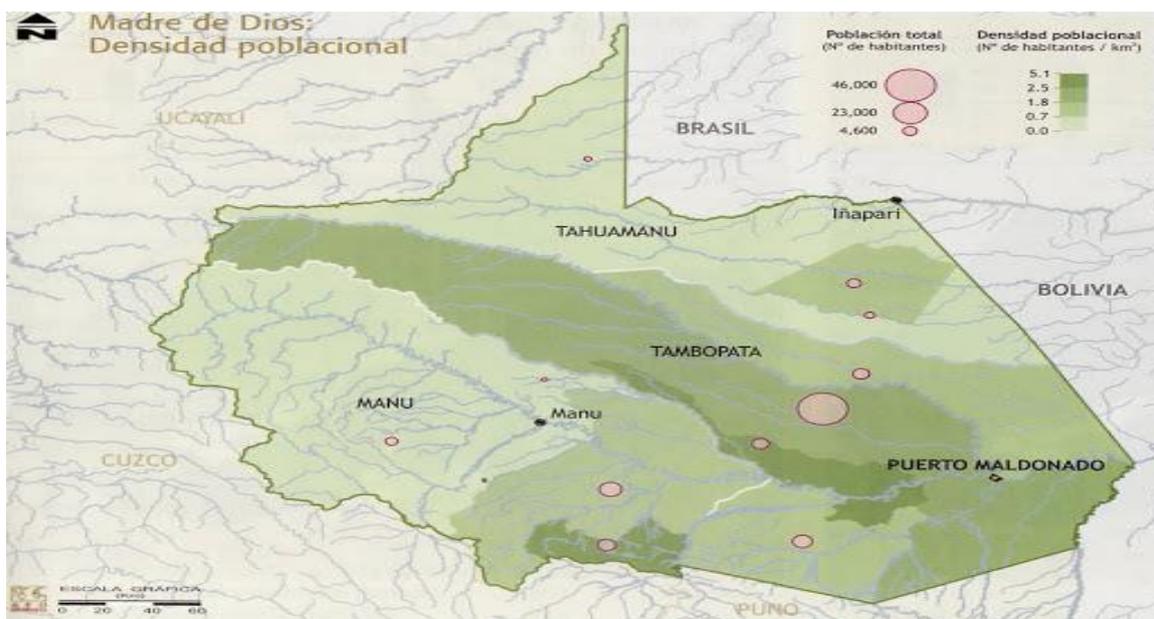
La presente investigación se elaboró con los clientes del Banco Continental de la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2020.

En el departamento de Madre de Dios de la provincia de Puerto Maldonado, se localiza al sureste del país en la Amazonía, limitando al norte con Ucayali y Brasil, al este con Bolivia, al sur con Puno y al oeste con Cuzco. Asimismo, cuenta con 85 300 km<sup>2</sup>, el es el tercer departamento más extenso del Perú; Con una población total de 141 070 habitantes según la INEI, el cual día a día aumenta la población, la demarcación territorial interna del departamento está constituida por 3 provincias:

- Tambopata.
- Manu.
- Tahuamanu.

#### Figura 3

Mapa Satelital de Puerto Maldonado



Fuente: Delimitación Geográfica, Puerto Maldonado – Madre de Dios

### **3.4. Formulación de la hipótesis**

#### **3.4.1. Hipótesis general.**

Existe relación directa entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

#### **3.4.2. Hipótesis específicas.**

- Existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.
- Existe relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### **3.5. Identificación de variables**

### 3.5.1. Operacionalización de las variables.

**Tabla 2**

*Operacionalización de las variables de estudio.*

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable 1</b> Calidad de servicio de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado	<b>1. Elementos tangibles</b> Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	1.1 Banco Continental Puerto Maldonado tiene equipos de apariencia moderna 1.2 Las instalaciones físicas del banco son visualmente atractivas. 1.3 Los empleados del banco tienen apariencia pulcra. 1.4 Los aspectos de material con buena visibilidad.
	<b>2. Capacidad de respuesta</b> Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.	2.1. Los empleados del Banco Continental de Puerto Maldonado, comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio. 2.2. Los empleados del Banco Continental de Puerto Maldonado ofrecen un servicio rápido. 2.3. Los empleados del Banco Continental de Puerto Maldonado siempre están dispuestos a ayudar. 2.4. Los empleados del Banco Continental de Puerto Maldonado nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas.
	<b>3. Fiabilidad</b> Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	3.1 Cuando el Banco Continental de Puerto Maldonado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. 3.2 Cuando un cliente tiene un problema, el banco muestra un sincero interés en solucionarlo. 3.3 El Banco Continental en Puerto Maldonado concluye el servicio en el tiempo prometido. 3.4 El Banco Continental en Puerto Maldonado realiza bien el servicio la primera vez. 3.5 El Banco Continental en Puerto Maldonado insiste en mantener registros exentos de errores.
	<b>4. Seguridad</b> Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar creatividad y confianza.	4.1 El comportamiento del personal del Banco Continental en Puerto Maldonado transmite confianza. 4.2 Se siente seguro en sus transacciones con el Banco Continental de Puerto Maldonado 4.3 Los empleados del Banco Continental en Puerto Maldonado son siempre amables. 4.4 Los empleados del Banco Continental en Puerto Maldonado tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas.  5.1 El Banco Continental en Puerto Maldonado le da una atención individualizada.

---

<b>Variable 2</b> Ahorro de los clientes	<b>5. Empatía</b> Atención individualizada que ofrece el banco a los clientes.	5.2 El Banco Continental en Puerto Maldonado tiene honorarios de trabajo convenientes para todos. 5.3 El Banco Continental en Puerto Maldonado tiene empleados que ofrecen una atención personalizada. 5.4 El Banco Continental en Puerto Maldonado se preocupa por los mejores intereses de ahorro. 5.5 El Banco Continental en Puerto Maldonado comprende las necesidades específicas.
	<b>A. Depósitos</b>	a. Depósito de ahorro b. Depósitos a la vista c. Depósitos a plazo d. Educación para realizar depósitos
	<b>B. Ahorro con fin provisional</b>	a. Aporte en el Sistema Privado de Pensiones b. Aporte en el Sistema Nacional de Pensiones c. Plan de ahorro d. Disciplina de ahorro
<b>C. Acciones</b>	a. Alternativa de inversión en el mercado de capital	

---

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

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

La técnica que se utilizó en la investigación, es una herramienta que orienta a toda la actividad investigativa, de él depende los resultados del investigador (Guerrero & Guerrero, 2014); en este caso se aplicará el instrumento para obtener información por medio del cuestionario.

La investigación utilizó el instrumento propuesto por Ruíz (2015), sobre la escala SERVQUAL, validada para su aplicación con cinco elementos: La tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. La escala SERVQUAL mide la calidad de servicio en base a puntajes de los ítems que evalúan la percepción, con los ítems que evalúan las expectativas. La importancia de cada uno de estos ítems se mide con la escala Likert. El instrumento consta de 22 ítems, mide cinco elementos desde la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y la empatía.

Las encuestas fueron validadas por 3 expertos del Banco Continental de Puerto Maldonado.

##### **3.6.1.1. Encuesta.**

Según Arias (2012), define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p. 215).

La encuesta fue la principal técnica que se utilizó en la presente investigación, asimismo se utilizó dos tipos de encuesta, las cuales son:

- La encuesta que se utilizó para medir la calidad de servicio, se realizó la adaptación el modelo que se utilizó en la investigación “Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014”.

- La encuesta que ayudó a determinar el ahorro de los clientes, se realizara una adaptación de la encuesta utilizada en la investigación, “Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en Caja Piura agencia Jaén, 2017”.

### **3.6.2. Instrumento de investigación.**

El instrumento utilizado en la investigación, el cual ayudó a determinar la relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Fueron las encuestas de: **“Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014”**; y **“Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en Caja Piura agencia Jaén, 2017”**, los cuales fueron adaptados para la investigación, asimismo se detallará cada uno de las encuestas utilizadas.

- La encuesta utilizada para medir la calidad de servicio es el **“Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014”**, el cual cuenta con 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía; los cuales comprende de 22 ítems, distribuidas de la siguiente manera:
  - Elemento tangible comprende del 1 al 4 ítems
  - Capacidad de respuesta, comprende del 5 al 8 ítems
  - Fiabilidad, comprende del 9 al 13 ítems
  - Seguridad, comprende el 14 al 17 ítems
  - Empatía, comprende del 18 al 22 ítems

La encuesta utilizada para medir el ahorro de los clientes”, es la encuesta realizada en la investigación: **“Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en Caja Piura agencia Jaén, 2017”**, el cual cuenta con 3 dimensiones: capacidad de

ahorro, ahorro y crédito y cuenta de ahorros; los cuales están comprendidos de 16 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

- Capacidad de ahorro, comprende del 1 al 8 ítems.
- Ahorro y crédito, comprende del 9 al 12 ítems.
- Cuenta de ahorros, comprende del 13 al 16 ítems.

### **3.6.3. Revalidación del instrumento de investigación.**

Según Hernández, Fernández & Batista (2014), La revalidación, “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (

Para la recopilación de los resultados en la investigación, se utilizó dos encuestas como técnica de recolección de datos, el mismo que consiste en una serie de preguntas respecto a las variables de la investigación.

Los instrumentos que se utilizó para la presente investigación, se realizó las siguientes acciones, uno la revalidación de la encuesta, el cual fue revisado por juicio de expertos, tales como la Lic. Juan Carlos Bontemps Hernandez; Lic. Prisila Acosta Muñoz; y el Lic. Vanesa Huasianca Limachi, los cuales son especialistas en el área de estudio. De igual forma los instrumentos se revalidó con una muestra piloto de 25 encuestados, en el cual aplico el estadístico SPSS, el mismo que determinó el coeficiente de fiabilidad de alfa cronbach, teniendo en cuenta la coherencia y consistencia del constructo de cada una de las dimensiones en las encuestas.

#### *3.6.3.1. Confiabilidad y validación del instrumento de investigación.*

Se realizó mediante una validación de juicios de expertos para las dos encuestas que se aplicaron en la investigación, asimismo las encuestas que se realizaron cuentan con sustento de validación estadística del alfa de cronbach teniendo los siguientes resultados:

- La encuesta para medir la calidad de servicio, previamente se realizó la adaptación a la investigación “Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del

Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014”; y “Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en Caja Piura agencia Jaén, 2017”, en cual se obtuvo un coeficiente de fiabilidad del alfa de cronbach de 0.761 en cual indica que el instrumento es aceptable.

- La encuesta que ayudó para la evaluación de los ahorros de los clientes, se realizó una adaptación de la encuesta utilizada en la investigación, “Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en Caja Piura agencia Jaén, 2017”. Obteniendo un coeficiente de fiabilidad del alfa de cronbach de 0.753 en cual indica que el instrumento es aceptable.

### **3.6. Procesamiento y análisis de datos**

La cuantificación de los datos en las ciencias sociales se basa en supuestos que legitiman verificar (Asti, 2015):

- El cálculo, es el único procedimiento seguro para descubrir las uniformidades entre los fenómenos.
- Los resultados del cálculo son generalizables de modo que las fórmulas cuantitativas expresan uniformidades universales.
- Las operaciones permiten describir entes y definir categorías y relaciones que de otro modo serían accesibles. Se analizará con el test de correlación de Spearman para el contraste de la hipótesis. Se empleó esta prueba estadística ya que la investigación cumple con los supuestos de normalidad, dando como resultado que la investigación es no paramétrica.

Es así que las técnicas estadísticas son muy útiles para calcular los datos de edad y sexo, para registrar los datos y proporcionar información en porcentajes u otros. La investigación aplicará para el procesamiento de datos el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 25.

### 3.6.1. Fiabilidad de la encuesta aplicada.

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de casos.*

		N	%
Casos	Válido	321	99,4
	Excluido <sup>a</sup>	2	,6
	Total	323	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.  
Fuente: Estadístico Spss-25.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	40

Fuente: Estadístico Spss-25.

Asimismo, se realizó la fiabilidad de alfa de cronbach de forma general de los dos instrumentos, teniendo como resultado de 0.925, indicado que los instrumentos tienen una fiabilidad muy alta.

## Capítulo IV

### Resultados y discusiones

Finalizando con la recolección de datos, de la muestra de 323 clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, de los cuales se desarrolló el procesamiento de datos recolectados, mediante el Excel y posteriormente se utilizó el paquete estadístico SPSS-25, con los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

#### 4.1. Resultados sociodemográficos

##### 4.1.1. Distribución de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado, según el género.

En la tabla 5, se identificó que el 53.3 % de los clientes del Banco Continental son del género masculino y por otro lado el 46.7 % de los encuestados son del género femenino.

**Tabla 5**

*Distribución de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado, según el género.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Género Femenino	151	46,7	46,7	46,7
Género Masculino	172	53,3	53,3	100,0
Total	323	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7 de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.  
Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

##### 4.1.2. Distribución de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado, según la edad.

Según a tabla 6, se observa que el 22.9% de los clientes encuestados tiene una edad de 24 a 28 años; el 18.3% de los encuestados tiene una edad de 34 a 38 años; por otro lado el 16.7% de los clientes tiene una edad que oscilan desde 39 a 43 años respectivamente; el 14.2% de los clientes tiene una edad de 19 a 23 años y de igual manera tiene un edad que

oscilan de 29 a 33 años respectivamente; y el 6.8% de los clientes tienen una edad de 49 a 53 años.

**Tabla 6**

*Distribución de los clientes del Banco Continental de Puerto Maldonado, según la edad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 19 a 23 años	46	14,2	14,2
	De 24 a 28 años	74	22,9	37,2
	De 29 a 33 años	46	14,2	51,4
	De 34 a 38 años	59	18,3	69,7
	De 39 a 43 años	54	16,7	86,4
Edad	De 44 a 48 años	14	4,3	90,7
	De 49 a 53 años	22	6,8	97,5
	De 54 a 58 años	4	1,2	98,8
	De 59 a 63 años	2	,6	99,4
	De 64 a 68 años	2	,6	100,0
	Total	323	100,0	100,0

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7 de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.  
Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

#### **4.2. Relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.**

En la tabla 7, se puede observar que existe una relación línea moderada directa y significativa entre las variables calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental con un coeficiente de correlación de Spearman del 0,640; el cual indica que las dimensiones de la calidad de servicio al cliente tales como: el elemento tangible, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía están relacionados directamente con el ahorro de los clientes en el Banco Continental.

**Tabla 7**

*Correlación de spearman entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

			Calidad de servicio	Ahorro
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (unilateral)	.	,000
	N		323	323
	Ahorro	Coefficiente de correlación	,640**	1,000
Sig. (unilateral)		,000	.	
N		323	323	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7 de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.

Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

### **Prueba de la hipótesis para el objetivo general**

Ho: No existe relación directa entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### **Criterios**

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $<$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $>$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula (Ho).

### **Toma de decisión**

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tal motivo se acepta la hipótesis alternativa (Ha) porque se obtuvo un  $p < 0.05$ , asimismo se identificó que existe moderada correlación entre

la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un  $Rho=0,640$  que resulta significativo a un nivel del 1 %, (tabla 7).

#### 4.2.1. Relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

En la tabla 8, se identifica que existe una relación línea moderada directa y significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental con un coeficiente de correlación de Spearman del 0,689; es decir que los clientes identifican que el Banco Continental tiene equipos modernos, instalaciones y/o ambientes atractivos, los empleados o colaboradores de la institución proyectan una imagen pulcra y la información que les brinda son en diversos medio y fáciles de entender están relacionados directamente con el ahorro de los clientes en el Banco Continental de Puerto Maldonado.

**Tabla 8**

*Correlación de spearman entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

		Elementos tangibles	Ahorro
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,689**
		N	.000
Ahorro		Coeficiente de correlación	323
		Sig. (unilateral)	,689**
		N	.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.

Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

### **Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°1.**

Ho: No existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Ha: Existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### **Criterios**

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $<$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $>$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula (Ho).

### **Toma de decisión**

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tal motivo se acepta la hipótesis alternativa (Ha), porque se obtuvo un  $p < .05$ , de igual forma se determinó la existencia moderada correlación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un  $Rho=0,689$  que resulta significativo a un nivel del 1 %, (tabla 8).

**4.2.2. Relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.**

En la presente tabla 9, se observa que existe una relación línea moderada directa y significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental con un coeficiente de correlación de Spearman del 0,685; el cual hace referencia que los clientes del Banco Continental identifican que los colaboradores del banco informa de forma oportuna la finalización de sus transacciones financieras, disponibilidad inmediata para ayudar al cliente los cuales al mejorar estos aspectos los clientes aumentarían su capacidad de ahorro en el Banco Continental de Puerto Maldonado.

**Tabla 9**

*Correlación de spearman entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

			Capacidad de respuesta	Ahorro
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,685**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	323	323
	Ahorro	Coeficiente de correlación	,685**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	323	323

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7 de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.

Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

**Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°2.**

Ho: No existe relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### **Criterios**

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $<$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $>$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula (Ho).

### **Toma de decisión**

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tal motivo se acepta la hipótesis alternativa (Ha) porque se halló un  $p < 0.05$ , el cual ayuda a determinar una relación moderada correlación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un  $Rho=0,685$  que resulta significativo a un nivel del 1 %, (tabla 9).

#### **4.2.3. Relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.**

En la tabla 10, se determina que existe una relación línea moderada directa y significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental con un coeficiente de correlación de Spearman del 0,649; es decir al mejorar el interés o empatía con el cliente, brindar un servicio de atención más adecuada y en el tiempo previsto, se ve relacionado con el aumento y/o incremento de sus ahorros de los clientes en el Banco Continental de Puerto Maldonado.

**Tabla 10**

*Correlación de spearman entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

			Fiabilidad	Ahorro
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	323	323
	Ahorro	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	323	323

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7 de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.

Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

### **Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°3.**

Ho: No existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### **Criterios**

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $<$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $>$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula (Ho).

### **Toma de decisión**

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tal motivo se acepta la hipótesis alternativa (Ha) porque se determinó un  $p < 0.05$ , concluyendo que existe una correlación moderada entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un  $Rho=0,649$  que resulta significativo a un nivel del 1 %, (tabla 10).

#### 4.2.4. Relación entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

En la presente tabla 11, se identificó que existe una relación línea moderada directa y significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental con un coeficiente de correlación de Spearman del 0,631; hace referencia a la mejora la confianza del cliente, seguridad en las transacciones que realizan, amabilidad y personal preparado del banco se ve relacionado directamente con el aumento de los ahorro de los clientes en el Banco Continental de Puerto Maldonado.

**Tabla 11**

*Correlación de spearman entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

			Seguridad	Ahorro
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	323	323
	Ahorro	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	323	323

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.

Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

#### **Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°4.**

Ho: No existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

#### **Criterios**

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $<$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es > el nivel 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (Ho).

### Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tal motivo se acepta la hipótesis alternativa (Ha) porque se obtuvo un  $p < 0.05$ , por consecuencia se determina la correlación moderada entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un  $Rho = 0,631$  que resulta significativo a un nivel del 1 %, (tabla 11).

#### 4.2.5. Relación entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

En la tabla 12, se puede observar que existe una relación línea moderada directa y significativa entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental con un coeficiente de correlación de Spearman del 0,655; el cual hace referencia a la mejora de la atención individualizada, hora más flexible de atención, tasas de interés de ahorros más atractivas al cliente y entender las necesidades de sus los clientes, están relacionados directamente en el capacidad de aumentar los ahorro de los clientes en el Banco Continental de Puerto Maldonado.

**Tabla 12**

*Correlación de spearman entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

		Empatía	Ahorro
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,655**
		N	323
	Ahorro	Coeficiente de correlación	,655**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	323

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada del día 10 de agosto al 7de octubre del 2020, BVA de Puerto Maldonado.

Elaboración: Programa estadístico SPSS-25.

### **Prueba de la hipótesis para el objetivo específico N°5.**

Ho: No existe relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

Ha: Existe relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

### **Criterios**

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $<$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (Rho) es  $>$  el nivel 0.05  $\rightarrow$  Se acepta la hipótesis nula (Ho).

### **Toma de decisión**

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tal motivo se acepta la hipótesis alternativa (Ha) ya que se alcanzó un  $p < .05$ , es decir que existe correlación moderada entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un  $Rho=0,655$  que resulta significativo a un nivel del 1 %, (tabla 12).

### **4.3. Discusión**

El propósito de la presente investigación es describir la relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, a través del análisis descriptivo, esto para así obtener una correlación significativamente moderada con un  $Rho=0,640$ , por tal motivo se acepta la hipótesis del investigador (Ha), es decir que una buena calidad de servicio a los clientes se relaciona significativamente con la confianza de ahorrar en el banco continental, estos resultados coinciden teóricamente con la investigación de “calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016”, en el cual también se identificó una correlación significativa,

en donde al ofrecer una calidad de servicio diferente, los ahorros de los clientes en el banco incrementa.

- Existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado con un coeficiente de Spearman de  $Rho=6,689$  Por otro lado, se encontró una similitud con la investigación de “calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016”, en la cual indica que si existe una correlación alta entre las dos variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción al cliente, en donde hace hincapié a la importancia de la calidad de atención al cliente el cual tiene una relación directa al ahorro de los clientes.
- Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado obteniendo un coeficiente de Spearman de  $Rho=0,685$ . Donde encontramos que el más alto indicador es valorado por los clientes que realizan sus operaciones con mayor frecuencia que tiene una relación, aceptando la hipótesis “la calidad del servicio tiene una relación directa con el nivel de satisfacción del cliente premium Interbank tienda principal de Trujillo” (2016) donde brindar excelente calidad de servicio dentro de la oficina del banco ha influido para que el cliente se sienta cómodo seguro con sus con sus cuentas de ahorros personales.
- Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, se encontró que existe una relación fuerte con un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,649$ . Estos coinciden teóricamente con el trabajo de investigación de, Stanton (2004) señala que la calidad del servicio tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicios para estos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la

define el cliente, no el producto – vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este”

- Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, que alcanzo un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,649$ . Siguiendo el mismo orden de ideas, (Kotler & Keller, 2016) afirman que “que la calidad es la totalidad de rasgos y características de un servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades explicitas o latentes del cliente”
- Existe relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, obteniendo un  $Rho = 0,655$ . Para contrastar esta idea (Droguett, 2012) manifiesta que “es posible ver como la evaluación de la experiencia de servicio depende en una gran proporción de la evaluación que hace el cliente del desempeño del vendedor, jugando un rol clave la capacidad del mismo para cumplir compromisos y la preocupación que tiene por las necesidades del cliente”

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

En la presente investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Con respecto al objetivo general de la investigación, se determinó que, si existe relación significativamente moderado entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, alcanzando un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,640$ .
- En referencia para el primer objetivo específico de la investigación que, existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, obteniendo un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,689$ .
- En la investigación se demuestra para el segundo objetivo específico que existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, logrando un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,685$ .
- En referencia al tercer objetivo específico de la investigación se determinó una relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, con un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,649$ .
- En la investigación se demostró para el cuarto objetivo específico que existe una relación entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, alcanzando un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,631$ .

- En referencia para el quinto objetivo específico de la investigación, se identificó una relación entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, obteniendo un  $Rho = 0,655$ .

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda considerar los resultados de esta investigación que muestra la importancia de una adecuada calidad de servicios que existe en los bancos para garantizar la confianza de los clientes en el tiempo. Estos porque a su vez generaran oportunidad de competitividad frente a entidades bancarias más prometedoras comprometidos con cada cliente.

- Que se capacite a los trabajadores del Banco BBVA para que adquieran más conocimientos de como empatizar emocionalmente con los clientes.
- Dar la garantía correspondiente de los productos y servicios que ofrece el Banco BBVA con un buen informe.
- Estar siempre actualizados de los nuevos avances digitales al ofrecer oportunidad de tiempo y espacio a los clientes.
- Los recursos humanos de la entidad deberán garantizar una adecuada selección del personal que laborara en la entidad y comprender el punto fuerte de cada empleado a colocarlo en el área adecuada.
- Ofrecer lo mejor del banco con una excelente oportunidad de rentabilidad no solo en su producto, sino también en el trato amable de los empleados de la misma.
- Implementar mecanismo de información más oportuna y competitiva.

## Referencias

- Altuna, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación –Agencia Huamachuco: 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Asti, A. (2015). *Metodología de la investigación*. Athenaica. Ediciones Universitarias.
- Banco Central de Reserva del Perú (2007). ¿Por qué es bueno ahorrar y de preferencia en soles?. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2007/Concurso-Escolar-2007-Material-3.pdf>
- BCRP (2007). *¿Por qué es bueno ahorrar y de preferencia en soles?. Concurso Escolar BCRP 2007*.
- BCRP (2015). *Perú: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
- Banco Central de Reserva del Perú (2018). *Liquidez y Crédito. Memoria Anual 2018*. [www.bcrp.gob.pe](http://www.bcrp.gob.pe)
- Bennett, H., Loayza, N. y Schmidt, K. (2000). *Un estudio de ahorro agregado por agentes económicos en Chile*. Documentos de trabajo N° 85. Banco Central de Chile.
- Bertocco, G. (2009). *The relationship between saving and credit from a schumpeterian perspective*. *Journal of Economic Issues*, 43(3), 607–640. <https://doi.org/10.2753/JEI0021-3624430303>
- Carlos, C. E., Montelongo, Y. y Nájera, M. C. (2010). *La calidad de servicio de un Centro de Información*. *Conciencia Tecnológica*, 40, 5-9.
- Cruz, C., Olivares, S., & Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Primera Edición.
- De La Hoz, A. P. (2014). *Propuesta de aplicación de la escala SERVQUAL en el sector salud de Medellín*. *Revista CES Salud Pública*, 5(2), 107-116.

- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Serie integral por competencias. México: Grupo Editorial Patria. Primera Edición Ebook
- Granda, C., Hamann, F., & Tamayo, C. E. (2019). *Credit and saving constraints in general equilibrium: A quantitative exploration*. *Journal of Development Economics*, 140(June), 302–319. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2019.06.007>
- Grigoli, F., Herman, A., & Schmidt-Hebbel, K. (2018). *Saving in the world*. *World Development*, 104, 257–270. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2017.11.022>
- Guérin, I., Venkatasubramanian, G., & Kumar, S. (2019). *Rethinking saving: Indian ceremonial gifts as relational and reproductive saving*. *Journal of Cultural Economy*, 00(0), 1–15. <https://doi.org/10.1080/17530350.2019.1583594>
- Held, G. y Szalachman, R. (1990). *Ahorro y asignación de recursos financieros*.
- Lersch, P. M., & Dewilde, C. (2018). *Homeownership, saving and financial wealth: a comparative and longitudinal analysis*. *Housing Studies*, 33(8), 1175–1206. <https://doi.org/10.1080/02673037.2018.1424803>
- Mendoza, J. A. (2009). *Medición de la calidad del servicio*. El Cid Editor.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. *Perspectivas*, 34, 181- 209.
- Ocampo, J. A., Londoño, J. L. y Villar, L. (1985). *Ahorro e inversión en Colombia*. Coyuntura Económica, Fedesarrollo, 15(2), 93-141.
- Peter, R. (2019). *Revisiting precautionary saving under ambiguity*. *Economics Letters*, 174, 123–127. <https://doi.org/10.1016/j.econlet.2018.11.009>
- Piotrowska, M. (2019). *The importance of personality characteristics and behavioral constraints for retirement saving*. *Economic Analysis and Policy*, 64, 194–220. <https://doi.org/10.1016/j.eap.2019.09.001>

- Pineda, U., Estrada, M. y Parra, C. M. (2011). *Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia*. *Revista Interamericana*, 34 (3), 243-255.
- Ruíz, R. A. (2015). *Relación de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Financiero del Perú Agencia El Tambo – 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Valarie, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Ediciones Diaz de Santos.
- Valverde, J. E. (2016). *Calidad de servicio en las agencias 1 del Banco de la Nación, Lima 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá, Universidad de la Sabana: Tercera Edición. ECOE Ediciones.

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TITULO	Relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MUESTRA	METODO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		DISEÑO DE INVESTIGACION		
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	Existe relación directa entre la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b> <b>Dimensiones:</b> 1: Elementos tangibles. 2: Capacidad de respuesta 3: Fiabilidad 4: Seguridad 5: Empatía	<b>POBLACION</b> * 2000 Clientes del banco  <b>MUESTRA</b> * 323 clientes del banco	Cuantitativo - Correlacional –No experimental de corte transversal, descriptivo	**Encuesta de calidad de servicio  **Encuesta de ahorro	**El coeficiente de correlación de Spearman
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE		<b>Dónde:</b> <b>X = Calidad de servicio</b> X1 = Elementos tangibles. X2 = Capacidad de respuesta X3 = Fiabilidad X4 = Seguridad X5 = Empatía  <b>Y = Ahorro</b>		
¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?	Determinar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	Existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	<b>AHORRO</b> <b>Dimensiones:</b> 1: Capacidad de ahorro 2: Ahorro y crédito 3: Cuenta de ahorros.				
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?	Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	Existe relación directa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.					
¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?	Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.					
¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?	Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.					
¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020?	Determinar la relación entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.	Existe relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y el ahorro de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.					

Anexo 2. Operacionalización de variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>1. Ahorro de los clientes</b></p> <p><b>2. Calidad de servicio de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado</b></p>	<p><b>1. Depósitos</b></p> <p><b>2. Ahorro con fin previsional</b></p> <p><b>3. Acciones</b></p> <p><b>1. Elementos tangibles</b> <i>Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</i></p> <p><b>2. Capacidad de respuesta</b> <i>Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio</i></p> <p><b>3. Fiabilidad</b> <i>Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</i></p>	<p>A. Realiza operaciones de depósitos de ahorro B. Realiza operaciones de depósitos a la vista C. Realiza operaciones de depósitos a plazo D. Educación para realizar depósitos</p> <p>A. Realiza aportes en el Sistema Privado de Pensiones B. Realiza aportes en el Sistema Nacional de Pensiones C. Plan de ahorro D. Disciplina de ahorro</p> <p>A. Realiza inversiones en el mercado de capital</p> <p>1.1 Banco Continental Puerto Maldonado tiene equipos de apariencia moderna. 1.2 Las instalaciones físicas del banco son visualmente atractivas. 1.3 Los empleados del banco tienen apariencia pulcra. 1.4 Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos.</p> <p>2.1 Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado, le comunican cuando concluirá la realización del servicio. 2.2 Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado ofrecen un servicio rápido. 2.3 Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado siempre están dispuestos a ayudar. 2.4 Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas.</p> <p>3.1 Cuando el Banco Continental Puerto Maldonado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.</p>	<p>1. <b>Tipo de la investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativo</li> </ul> <p>2. <b>Diseño de investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> <li>• Transversal</li> </ul> <p>3. <b>Alcance:</b> Descriptivo y correlacional</p> <p>4. <b>Modelo:</b> Escala SERVQUAL</p> <p>5. <b>La población:</b> 13,632</p> <p>6. <b>Muestra:</b> 384</p> <p>7. <b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p>8. <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>9. <b>Diseño estadístico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correlación de Pearson</li> </ul> <p>10. <b>Escala de likert:</b></p> <p><i>Ahorro de los clientes</i> 1= Siempre 2= Casi siempre 3= Algunas veces 4= Muy pocas veces 5= Nunca</p> <p><i>Calidad de servicio</i> 1= Muy deficiente 2= Deficiente</p>

Anexo 3. Encuestas de calidad de servicio.



**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL AHORRO DE LOS CLIENTES DEL BANCO CONTINENTAL EN PUERTO MALDONADO, 2020.**

Encuesta																			
Encuestador																			
Tabulador																			

**OBJETIVO:** *La presente encuesta tiene la finalidad de Determinar la relación entre el ahorro y la calidad de servicio de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.*

**Instrucción**

Las preguntas, reflejan el ahorro de los clientes y se responden en una escala, 0 al 5: 0 corresponde a:  
 5= Siempre;  
 4= Casi siempre;  
 3= Algunas veces  
 2= A veces.  
 1= Nunca  
**Marque o rellene los espacios en blanco según sea necesario. Le agradecemos por su colaboración.**

Genero: Femenino..... Masculino.....  
 Edad: .....

**CALIDAD DE SERVICIO**

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación</b>					
1.- Banco Continental Puerto Maldonado tiene equipos de apariencia moderna.					
2.- Las instalaciones físicas del banco son visualmente atractivas.					
3.- Los empleados del banco tienen apariencia pulcra.					
4.- Los elementos materiales (folletos, estado de cuenta y similares) son visualmente atractivos.					

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio</b>					
5.- Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado, le comunican cuando concluirá la realización del servicio.					
6.- Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado ofrecen un servicio rápido.					

7.- Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado siempre están dispuestos a ayudar					
8.- Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas					
<b>Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa</b>					
9.- Cuando el Banco Continental Puerto Maldonado promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
10.- Cuando un cliente tiene un problema el banco muestra un sincero interés en solucionarlo.					
11.- El Banco Continental Puerto Maldonado realiza bien el servicio la primera vez.					
12.- El Banco Continental Puerto Maldonado concluye el servicio en el tiempo prometido.					
13.- El Banco Continental Puerto Maldonado insiste en mantener registros exentos de errores.					
<b>Seguridad: conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar creatividad y confianza</b>					
14.- El comportamiento de los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado transmiten confianza.					
15.- Se siente seguro en sus transacciones con el Banco Continental Puerto Maldonado.					
16.- Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado son siempre amables.					
17.- Los empleados del Banco Continental Puerto Maldonado tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas.					

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Empatía: atención individualizada que ofrece el banco a los clientes</b>					
18.- El Banco Continental Puerto Maldonado le da una atención individualizada.					
19.- El Banco Continental Puerto Maldonado tiene honorarios de trabajo convenientes para todo.					
20.- El Banco Continental Puerto Maldonado tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.					
21.- El Banco Continental Puerto Maldonado se preocupa por los mejores intereses de ahorro.					

22.- El Banco Continental Puerto Maldonado comprende las necesidades específicas.					
---	--	--	--	--	--

#### Anexo 4. Encuesta de ahorro.



### RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL AHORRO DE LOS CLIENTES DEL BANCO CONTINENTAL EN PUERTO MALDONADO, 2020.

Encuesta									
Encuestador									
Tabulador									

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene la finalidad de Determinar la relación entre el ahorro y la calidad de servicio de los clientes del Banco Continental en Puerto Maldonado, 2020.

#### Instrucción

Las preguntas, reflejan el ahorro de los clientes y se responden en una escala, 0 al 5: 0 corresponde a:  
 5= Siempre;  
 4= Casi siempre;  
 3= Algunas veces  
 2= A veces.  
 1= Nunca

*Marque o rellene los espacios en blanco según sea necesario. Le agradecemos por su colaboración.*

## AHORROS

Dimensiones	Calificación				
	1	2	3	4	5
<b>Ahorro de los clientes</b>					
1. Realiza operaciones de depósitos de ahorro					
2. Realiza operaciones de depósitos a la vista					
3. Realiza operaciones de depósitos a plazo					
4. Realiza aportes en el Sistemas Privado de Pensiones					
5. Realiza aportes en el Sistema Nacional de Pensiones					
6. Realiza inversiones en el mercado de capital					
7. ¿Le genera confianza depositar sus ahorros en el banco continental?					
8. ¿Está satisfecho con la información que se le brinda sobre nuestra cuenta de Ahorro a Plazo fijo y CTS (tasas, condiciones, etc.)?					

Marque o rellene los espacios en blanco según sea necesario.

<b>deposito</b>
<b>9. ¿sus ingresos se basan en</b>
A) Sueldo                      B) salario                      c) jornada
<b>10. ¿A cuánto asciende sus ingresos?</b>
a) De 850 a 1000 b) De 1200 a 2000 c) De 2000 a más
<b>11. Periodicidad de pago:</b>
a). Mensual b) Quincenal c) Semanal
<b>12. ¿Con que frecuencia realiza sus depósitos?</b>
a) Mensualmente    b) semanalmente c) diariamente
<b>13. ¿Sus depósitos los realiza personalmente o a través de terceros?</b>
a) personalmente              b) terceros
Dimensión inversion
<b>14. ¿Por qué motivo apertura o apertura ría su cuenta en el Banco Continental?</b>
a) Ahorro b) Remuneración c) Desembolso
<b>15. ¿cuenta con ahorros un Plazo Fijo?</b>
a) Si              b) No
<b>16. ¿Cree usted que es de mucha importancia y ayuda contar con órdenes de pago? ¿Por qué?</b> -----

**LE AGRADECEMOS POR SU COLABORACIÓN.**

Anexo 5. Validación de las encuestas



**I. DATOS DEL EXPERTO**

1. Apellidos y Nombres: Bontemps Hernández Juan Carlos
2. Cargo e institución donde labora: Sub Gerente BBVA Pto. Maldonado
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: SERVQUAL
4. Autor del instrumento: Benavente Elgueta Blanca Solange

**II. PUNTOS DE VALIDACIÓN**

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					92%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					97%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					92%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					97%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					93%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93%

Lugar y fecha: Pto Maldonado 25, 06, 19

  
 Juan Carlos Bontemps Hernández  
 Sub Gerente  
 Oficina Puerto Maldonado

Firma y sello del experto  
 DNI N° 46425870 . Cel.: 992224287

**I. DATOS DEL EXPERTO**

1. Apellidos y Nombres: Acosta Muñoz Pieretto
2. Cargo e institución donde labora: Ejecutivo Banca Personal BBVA Pto Maldonado
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: SERVAL
4. Autor del instrumento: Benavente Ligüeto Blanca Solange

**II. PUNTOS DE VALIDACIÓN**

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

Lugar y fecha: Pto Maldonado 25, 06, 19

  
**Pieretta Acosta**  
 Ejecutivo Banca Personal  
 Oficina Puerto Maldonado  


---

**Firma y sello del experto**  
 DNI N°: 7048230 Cel.: 48-489511

**I. DATOS DEL EXPERTO**

1. Apellidos y Nombres: Huananca Limachi Vanesa
2. Cargo e institución donde labora: Ejecutivo Banco Negocios BBVA Pto Maldonado
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: SEYQUAL
4. Autor del instrumento: Bonavente Elveta Diana Solange

**II. PUNTOS DE VALIDACIÓN**

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Ejecente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

 III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89%

 Lugar y fecha: Pto Maldonado 25, 06, 19

Vanesa Huananca Limachi  
Ejecutivo Banco Negocios  
Oficina Puerto Maldonado

 Firma y sello del experto  
 DNI N°: 5234433 Cel.: 76767829

*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

**SOLICITO: REVISIÓN DE LA INVESTIGACIÓN  
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO A LOS CLIENTES DEL BBVA  
EN PUERTO MALDONADO DESDE LA  
ESCALA SERVQUAL, PERÍODO 2019.**

Sr.

Gte. **JUAN CARLOS MENDOZA GUTIERREZ**

Yo, **SAMUEL BENJAMIN CONDORI PUMA**, identificado con DNI N° 77244670 domiciliado en el Jr. Bolívar N°314 de la ciudad de Puerto Maldonado, me presento y digo:

Que, luego de haber realizado la revisión bibliográfica alcanzo un ejemplar de la investigación que vengo desarrollando con el título: **MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL BBVA EN PUERTO MALDONADO DESDE LA ESCALA SERVQUAL, PERÍODO 2019**, el que solicito la revisión técnica y opinión como experto.

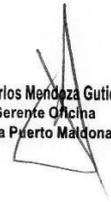
**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted apoyarme en el proceso de revisión de la investigación.

Puerto Maldonado, 25 de Junio de 2019



SAMUEL B. CONDORI PUMA  
DNI N° 77244670



Juan Carlos Mendoza Gutiérrez  
Gerente Oficina  
Oficina Puerto Maldonado

Anexo 6. Solicitud de permiso para la ejecución del proyecto en Banco Continental.



*"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"*

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR  
INVESTIGACIÓN**

**SEÑOR GERENTE DEL BBVA DE PUERTO MALDONADO**

Yo, **SAMUEL BENJAMIN CONDORI PUMA**, identificado con DNI N° 77244670 domiciliado en el Jr. Bolívar N° 314 de la ciudad de Puerto Maldonado, me presento y digo:

Que, con la finalidad de optar mi título de Lic. en **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en la Universidad Peruana Unión, es que **SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR INVESTIGACIÓN** denominada: **"MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL BBVA EN PUERTO MALDONADO DESDE LA ESCALA SERVQUAL, PERÍODO 2019"**.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted la autorización correspondiente.

Puerto Maldonado, 25 de Junio de 2019

SAMUEL B. CONDORI PUMA  
DNI N° 77244670

Juan Carlos Mendoza Gutiérrez  
Gerente Oficina  
Oficina Puerto Maldonado

---

Av. República de Panamá N° 3055 San Isidro, San Isidro – Lima – Teléfono: (01) 595-0000

Anexo 7. Carta de autorización del Banco Continental, donde se ejecutó la tesis.



## CONSTANCIA

Puerto Maldonado, 25 de Junio de 2019

Sr.

**SAMUEL BENJAMIN CONDORI PUMA**

Egresado de la Universidad Peruana Unión

**Puerto Maldonado.-**

A petición de su solicitud el Banco Continental otorga la autorización para ejecutar la investigación que titula: **MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS CLIENTES DEL BBVA EN PUERTO MALDONADO DESDE LA ESCALA SERVQUAL, PERÍODO 2019.**

Atentamente,

  
Juan Carlos Menoza Gutiérrez  
Gerente Oficina  
Oficina Puerto Maldonado

---

Av. República de Panamá N° 3055 San Isidro, San Isidro – Lima – Teléfono: (01) 595-0000