



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN  
USUARIA EN EL BANCO DE LA NACIÓN**

**PRESENTADO POR  
JORGE LUIS OLIVERA BERNALES  
LIZBETH CAROL MEDRANO ROJAS**

**ASESOR  
KEVIN MARTÍN GERSHY DAMET VARGAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**LIMA, PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**HERRAMIENTA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIA EN EL BANCO  
DE LA NACIÓN**

**PRESENTADO POR:**

**JORGE LUIS OLIVERA BERNALES  
LIZBETH CAROL MEDRANO ROJAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EN GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**ASESOR:**

**KEVIN MARTÍN GERSHY DAMET VARGAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración Pública

Lima, Perú

2024

## Resumen

Este estudio analiza el impacto de implementar una herramienta estandarizada para evaluar la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación (BN) en Perú. La investigación aborda la falta de un instrumento unificado para medir la satisfacción en las instituciones públicas peruanas, lo que dificulta la comprensión integral de las necesidades ciudadanas y la mejora de los servicios. Utilizando un enfoque cuantitativo y correlacional, se encuestó a 400 usuarios en cuatro agencias del BN en Lima. Los resultados muestran fuertes correlaciones entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles ( $r=0.895$ ), la fiabilidad ( $r=0.916$ ) y la accesibilidad ( $r=0.873$ ) de los servicios. El estudio revela que la mayoría de los usuarios tiene una percepción positiva de las instalaciones, la modernización, la amabilidad del personal y la accesibilidad del BN. Se concluye que la implementación de una herramienta estandarizada tendría un impacto positivo en la calidad y eficiencia de los servicios. Se recomienda al BN implementar sistemáticamente esta herramienta, invertir en mejoras tangibles, fortalecer la fiabilidad del servicio y optimizar la accesibilidad. Estas acciones podrían mejorar significativamente la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en el sector público peruano. La investigación también destaca la importancia de adaptar los servicios a las necesidades cambiantes de los usuarios, especialmente en contextos de transformación como la pandemia de COVID-19. Se sugiere realizar estudios periódicos para monitorear las expectativas de los clientes y ajustar los servicios en consecuencia.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, Calidad de servicio, Banco de la Nación, Herramienta estandarizada, Sector público peruano.

## Abstract

This study analyzes the impact of implementing a standardized tool to evaluate the satisfaction of users of the Banco de la Nación (BN) in Peru. The research addresses the lack of a unified instrument to measure satisfaction in Peruvian public institutions, which makes it difficult to comprehensively understand citizen needs and improve services. Using a quantitative and correlational approach, 400 users in four BN agencies in Lima were surveyed. The results show strong correlations between user satisfaction and tangible elements ( $r=0.895$ ), reliability ( $r=0.916$ ) and accessibility ( $r=0.873$ ) of the services. The study reveals that the majority of users have a positive perception of the facilities, modernization, friendliness of the staff and accessibility of the BN. It is concluded that the implementation of a standardized tool would have a positive impact on the quality and efficiency of services. The BN is recommended to systematically implement this tool, invest in tangible improvements, strengthen the reliability of the service and optimize accessibility. These actions could significantly improve user satisfaction and service quality in the Peruvian public sector. The research also highlights the importance of adapting services to the changing needs of users, especially in transformative contexts such as the COVID-19 pandemic. It is suggested to conduct periodic studies to monitor customer expectations and adjust services accordingly.

**Keywords:** User satisfaction, Service quality, Banco de la Nación, Standardized tool, Peruvian public sector.

## Informe de Turnitin

### Similarity Report

PAPER NAME	AUTHOR
<b>PROYECTO DE INVESTIGACION JORGE OLIVERA Y LIZBETH MEDRANO.docx</b>	<b>JORGE LUIS OLIVERA BERNALES</b>

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>12525 Words</b>	<b>70309 Characters</b>

PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>49 Pages</b>	<b>3.6MB</b>

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Sep 30, 2024 4:50 PM GMT-5</b>	<b>Sep 30, 2024 4:55 PM GMT-5</b>

#### ● 19% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material