



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO  
DE LA NACIÓN, LIMA METROPOLITANA, AÑO 2021**

**Línea de investigación:**

**Desarrollo Empresarial**

Tesis para optar el grado académico de  
Maestro en Gestión de Alta Dirección

**Autor:**

Chumpitaz Martinez, Jonathan Cristofer

**Asesor:**

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

**Jurado:**

Flores Palomino, Floresmilo

Rivero Cuellar, Alipio

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

Lima-Perú

2023

**DEDICATORIA**

A mi esposa Mónica Vásquez por su incondicional apoyo en toda esta etapa de estudio, a mis padres Walter y Eugenia por ejemplo de superación y perseverancia, A mis hermanos Katherine y Deyvis que me apoyan todo el tiempo, con sus bendiciones todo es posible.

**AGRADECIMIENTO**

Agradezco sinceramente a todos los que colaboraron con la presentación de este trabajo, específicamente al Mg. Mario Rodolfo Sánchez Camargo, asesor de esta investigación, por la revisión de esta y por su apoyo durante este periodo.

## Índice de contenido

Resumen	viii
Resumo	ix
I. INTRODUCCIÓN	x
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Descripción del problema	16
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1 Problema general	18
1.3.2 Problemas específicos	18
1.4. Antecedentes	19
1.5. Justificación de la investigación	24
1.6. Limitaciones de la investigación	25
1.7. Objetivos	25
1.7.1 Objetivo general	25
1.7.2 Objetivo específico	25
1.8. Hipótesis	26
II MARCO TEÓRICO	27
2.1 Marco conceptual	27
III MÉTODO	43
3.1. Tipo de Investigación	44
3.2. Población y Muestra	45
3.3. Operacionalización de Variables	47
3.4 Instrumentos	50
3.5 Procedimientos	52
3.6 Análisis de datos	53
3.7 Consideraciones éticas	55
IV. RESULTADOS	57
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
VI. CONCLUSIONES	78

VII. RECOMENDACIONES	80
VIII. REFERENCIAS	81
IX. ANEXOS	88

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de estudio	46
Tabla 2 Operacionalización de la variable 1. Gestión Administrativa	48
Tabla 3 Operacionalización de la variable 2. La calidad de Servicios	49
Tabla 4 Grado de relación según coeficiente de correlación	54
Tabla 5 Distribución de la frecuencia de la variable 1: Gestión administrativa	57
Tabla 6 Distribución de frecuencia de la dimensión: Planeación	58
Tabla 7 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Organización	59
Tabla 8 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Dirección	61
Tabla 9 Distribución de la frecuencia de la dimensión: Control	62
Tabla 10 Distribución de la frecuencia de la variable 2: Calidad de servicios	63
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y calidad de servicios	66
Tabla 12 Coeficiente de correlación de Spearman entre planeación y calidad de servicios	67
Tabla 13 Coeficiente de correlación de Spearman entre organización y calidad de servicios	68
Tabla 14 Coeficiente de correlación de Spearman entre dirección y la calidad de servicios	70
Tabla 15 Coeficiente de correlación de Spearman entre control y calidad de servicios	71
Tabla 16 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1. Gestión Administrativa	89
Tabla 17 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2. Calidad de servicios	90
Tabla 18 Fiabilidad de la gestión administrativa	107
Tabla 19 Fiabilidad de la Calidad de servicios	108

## Índice de figuras

Figura 1	Árbol de Problemas	17
Figura 2	Esquema lógico del diseño de correlacional	45
Figura 3	Diagrama de barras de la variable 1: Gestión Administrativa	57
Figura 4	Diagrama de barras de la dimensión: Planeación	58
Figura 5	Diagrama de barras de la dimensión: Organización	60
Figura 6	Diagrama de barras de la dimensión: Dirección	62
Figura 7	Diagrama de barras de la dimensión: Control	63
Figura 8	Diagrama de barras de la variable 2: Calidad de Servicios	64
Figura 9	Rangos y magnitudes de confiabilidad	106
Figura 10	Rangos y magnitudes de confiabilidad	107

## Resumen

La presente investigación busca identificar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y calidad de servicios. Se ha desarrollado a razón de que el proceso cuantitativo emplee un modelo que funcione en forma correlacional, a fin de poder identificar las variables relevantes en esta investigación. Para el desarrollo de la tesis se ha ejecutado en primer lugar recojo de datos, reconociendo las variables de decisión, y, en segundo lugar, utilizando de las herramientas estadísticas se elaboró una guía que posibilite correlacionar variables señaladas. En la muestra participaron 242 clientes y funcionarios, a quienes, se les hizo una encuesta para obtener sus puntos de vista respecto a las variables analizadas. Para aplicar la herramienta estadística, hemos utilizado tablas, gráficos y figuras estadísticas a fin de poder interpretar los resultados obtenidos en este trabajo. Para la contrastación de hipótesis, se utilizó la prueba de Rho Spearman, en el cual se determinó que existe una significativa relación entre las variables. De la misma manera, se pudo determinar para la validez y la confiabilidad de las variables por medio de la técnica conocida el Alfa de Cronbach, arribando a la siguiente conclusión que existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio.

*Palabras clave:* gestión administrativa, calidad de servicio, encuesta, confiabilidad, recolección y datos.



## Resumo

Esta pesquisa busca identificar a relação que existe entre a variável gestão administrativa e a qualidade dos serviços. Foi desenvolvido porque o processo quantitativo utiliza um modelo que funciona de forma correlacional, de forma a poder identificar as variáveis relevantes nesta pesquisa. Para o desenvolvimento da tese, primeiramente foram coletados dados, identificando as variáveis de decisão e, em segundo lugar, utilizando ferramentas estatísticas, foi elaborado um guia que permite correlacionar essas variáveis. Na amostra participaram 242 clientes os funcionários públicos, os quais foram pesquisados para obter seus pontos de vista sobre as variáveis analisadas. Para a aplicação da ferramenta estatística, utilizamos tabelas, gráficos e números estatísticos para poder interpretar os resultados obtidos na presente investigação. Para o teste de hipóteses, foi utilizado o teste de Rho Spearman, no qual foi determinado que existe uma relação significativa entre as variáveis. Da mesma forma, foi possível determinar a validade e confiabilidade das variáveis por meio da técnica denominada Alfa de Cronbach, concluindo que existe uma relação significativa entre a variável gestão administrativa e a qualidade do serviço.

*Palavras-chave:* gestão administrativa, qualidade de serviço, levantamento, confiabilidade, coleta e dados.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el Banco de la Nación, ha recibido críticas fuertes a la gestión administrativa y a su calidad de servicios en la atención de los clientes. Debido a ineficacia que se da en la prestación del servicio al cliente y teniendo en cuenta que los clientes van en aumento y se concentra mayoritariamente en las agencias del Banco de la Nación, para el cobro de los bonos que otorga el estado a las familias vulnerables que se dan por la situación sanitaria por el COVID 19, y de lo cual genera más atención de clientes en todas sus sucursales. Se pretende que este estudio contribuya a sugerir nuevas estrategias para la mejora de los servicios logrando alcanzar y mantener los principios dar una buena atención a los clientes.

La calidad de servicio está establecida por sus particularidades o propiedades, es decir, por sus peculiaridades que en suma definen la apariencia y la conducta de este. El cliente quedará conforme con la atención si esas singularidades se adecuan a lo que pretendían, esto es, a sus esperanzas previas; Por lo general, hay algunas particularidades que son críticas para fijar la calidad de servicio. Generalmente se efectúa mediciones de estas singularidades y se logra informaciones numéricas. Si se evalúa cualquiera peculiaridad de calidad de servicio, se apreciará que los valores aritméticos presentan una oscilación o variabilidad entre las diferentes unidades del servicio.

El estudio posibilitará lograr indicadores que permitirá un mejor desarrollo de la gestión administrativa y así brindar un servicio de calidad a los usuarios del Banco de la Nación, coadyuvando a la mejora de la calidad de servicios de los clientes, todo por medio del desarrollo de un programa de actividades impartidas por una buena gestión administrativa.

El presente trabajo investigativo titulado: gestión administrativa y calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana, año 2021, tiene la finalidad determinar la relación entre ambas variables, dando como resultado una variedad de aspectos y dimensiones

que nos posibilitará conseguir la satisfacción de los cliente internos como externos; es por esa razón que este trabajo es de mucha relevancia ya que proporcionara datos para una eficiente implementación de un sistema de gestión administrativa orientado al cliente a fin de poder realizar el constante monitoreo del cumplimiento de las actividades y con ello realizar constantes verificaciones de los procesos con el fin de cumplir con complacer los requerimientos de los clientes del Banco de la Nación.

### **1.1. Planteamiento del problema**

En estos últimos años existen nuevos estilos administrativos que resultan natural que los nuevos funcionarios que conducen las compañías cuentan un progreso positivo en sus labores diarias, siempre que le den la importancia que merece la gestión administrativa que constituye todo acto de dirigir o administrar, es un asunto muy peculiar en las labores de planeación, organización, dirección y control, para poder determinar y lograr los objetivos planteados con la participación del talento humano y otros recursos necesarios para maximizar la implementación de la gestión administrativa.

La calidad de Servicios es fundamental en toda institución porque permite obtener una ventaja competitiva respecto a las demás entidades bancarias. Servir es la vocación y el hecho de cooperar a otro individuo resolviendo sus problemas y consiguiendo su satisfacción y el logro de sus esperanzas pero para eso se requiere que el servidor de una organización del estado esté en las condiciones necesarias profesionalmente, recibiendo capacitaciones constantes y prestar servicios de eficiente, esto evitara retrasos administrativos que origina fastidio entre los mismos empleados y usuarios por las demoras de documentos, atención al cliente entre otros.

#### **Panamá**

Los bancos en Panamá son ineficientes y costosos de operar debido a elementos que contienen los procesos manuales y el personal administrativo, el cual dilata la atención de los clientes por demoras en atención en ventanillas, atención de préstamos, atención de reclamos, entre otros servicios, teniendo en cuenta que existe limitados servicios en línea que podrían reducir la atención de los usuarios de forma presencial. (Domenech et al., 2020)

En síntesis, se debe analizar las crecientes expectativas de los clientes y las urgencias de los nuevos medios digitales que están incentivando a una necesidad vital de incrementar los niveles de productividad en los bancos.

## **México**

En México muchas instituciones financieras aplican la competitividad, pero pocas saben implementar una correcta planeación a fin de buscar reducir los cuellos de botellas en atención al cliente, resolver consultas y otros, lo cual genera desde una mirada del cliente insatisfacción de la calidad de servicios. (Samaniego et al., 2020)

Es por ello por lo que se busca reorganizar y realizar planeamientos estratégicos que ayuden a reducir la brecha de atención y con ello exista más competitividad de las entidades bancarias, los cuales ayudaran a buscar la fidelización de los clientes.

## **España**

En España las entidades financieras tienen como problema: la atención al cliente, la demoran en solucionar problemas, lo cual genera que los usuarios se encuentren a niveles de estrés muy altos, por la poca confianza que le generan, no dan capacitaciones a su personal ni los orientan a dar soluciones prácticas y en poco tiempo. (Idrovo, 2019)

Es por ello por lo que buscan incrementar la calidad de servicios, en base a encuestas a los usuarios, poniéndose en la posición de ellos, teniendo la misma visión de lo que ellos buscan y quieren satisfacer, y con ello poder organizar una buena planeación dentro de las entidades bancarias.

## **Venezuela**

Las entidades bancarias en Venezuela, su dificultad que tiene con sus usuarios es la sistematización de sus plataformas, lo cual genera retraso, demora en las transacciones, al no contar con procedimientos que pueden realizarse de forma virtual esto generan que vayan presencialmente hacerlo y como se brindan varios servicios, genera un cuello de botella de atención e insatisfacción en su calidad de servicios. (Lay et al., 2019)

En conclusión, se debe buscar la implementación de automatización de sistemas TI que permita mejorar el servicio virtual de los clientes, esto llevara a reducir los tiempos las transacciones más básicas y con ello satisfacer las necesidades de los usuarios.

**Bolivia**

En Bolivia con el objeto de saber el nivel de satisfacción que los usuarios observan, calidad de los servicios ofrecidos por las entidades bancarias se analiza las cinco dimensiones que integran la estructura básica del servicio; aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, es necesario optar por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Mamani, 2018)

En síntesis, se debe implementar estrategias de calidad que posibilite poner en curso acciones del progreso en todas las dimensiones y de forma principal en la dimensión de Capacidad de Respuesta, a fin de satisfacer las necesidades del usuario.

**Ecuador**

En Ecuador las entidades bancarias tienen dificultades de atender los requerimientos de los usuarios, por lo cual no pueden identificar la necesidad, debido a que no existe un control al interior de las entidades bancarias, como control de sus objetivos, cuáles son sus servicios que generan retraso y molestias en su atención. (Villegas, 2018)

En conclusión, se debe implementar una mejora de gestión administrativa a fin de capacitar al personal sobre los objetivos y control y como debe atender y disipar las dudas de los usuarios.

**Colombia**

En Colombia las entidades financieras enfrentan retos y exigencias de los usuarios lo cual genera insatisfacción y falta de compromiso de los funcionarios de dichas entidades, esto genera un mal servicios y una pésima calidad servicio, debido a que usuarios tienen una visión de expectativa que no se cumplen. (Pico, 2018)

En conclusión, se busca que adopten a nuevas maneras de desarrollo, se aproximen y se asocien entre ellas a fin de buscar complementos de una buena planeación estratégica que ayude a buscar la fidelización de los usuarios.

**Ucayali**

En Ucayali, en las entidades financieras no tienen una planeación estratégica de sus actividades, debido a que existe desorden dentro de ellas ocasionado que el personal no esté capacitado correctamente para atender y dar solución a la problemática de los usuarios o clientes. (Suarez, 2020)

En síntesis, se busca la implementación de un correcto planeamiento estratégico lo cual ayudara al personal a reconocer los procedimientos correctos y dar solución en breve a los usuarios o clientes de las entidades financieras.

**Trujillo**

En Trujillo las entidades financieras tienen la dificultad de no tener una correcta planeación, dirección y control debido a que no buscan satisfacer a los usuarios que no tienen vinculo dé cuenta con ellos, es por ello por lo que se genera insatisfacción cuando realizan tramiten en dichas entidades generando una mala calidad de servicio. (Zavaleta, 2019)

En conclusión, se busca con un correcto planeamiento estratégico poder abarcar a todos los usuarios de las entidades bancarias a fin de poder buscar sus necesidades y satisfacerlas en menor tiempo posible y con la mejor calidad de servicio.

**Lima**

Las priorizaciones de ciertas políticas de Estado orientan a la necesidad de fortalecer el enfoque de inclusión social en el marco estratégico. Es por ello por lo que, al tener una deficiente estrategia de planeación y organización, no se establece la correcta política de atención hacia los usuarios, y no se identifica las demoras de atención y los retrasos de los mismos. (Luza, 2018)

En ese sentido, para poder cumplir unos de los pilares del estado que es la inclusión social, se debe de planificar orientar la atención de los usuarios en mecanismo de atención y reducción de tiempos para satisfacer los requerimientos de los clientes.

## **Abancay**

En Abancay, los bancos tienen las falencias de atención al cliente, debido a demoras en las transacciones bancarias, así como demora en disipar las dudas de los usuarios hacia la problemática que ellos tienen, muchas veces no solucionan el problema o se demoran más del tiempo en los reclamos de atención. (Prada, 2018)

En síntesis, lo que se debe buscar es realizar una encuesta que ayude a determinar lo que busca el cliente en su atención, y con ello poder implementar la correcta gestión administrativa lo que nos ayudara a mejorar la calidad de servicios.

### **1.2. Descripción del problema**

En el Banco de la Nación siempre se busca una buena calidad de servicios para sus usuarios y/o clientes y ello va enlazado a una buena gestión administrativa dentro de la organización. La supervisión está en función de una administración que sea eficaz y efectiva; en gran medida para la satisfacción de los clientes, por ende, el logro de los objetivos institucionales. Es dentro del marco general de la administración el que busca de forma más precisa y fundamental para poder llevar a cabos los fines propuestos; de la eficacia o eficiencia de la gestión administrativa el cual dependerá el revés o éxito de la entidad.

Sin embargo, con la finalidad de incrementar la calidad de servicios el usuario no solo indaga como compensar sus beneficios con los mejores servicios, sino que busca una mejor calidad del servicio a través de la influencia de la gestión administrativa.

Lo que se quiere es que sean más peruanos quienes opten por la fidelización con esta entidad y con ello logren poder empezar a minimizar los tiempos de demora en atención, problemas de los clientes y otros que se presenten dentro de la misma entidad bancaria.



El diagnóstico del Banco de la Nación es el siguiente: (a) Deficiente gestión administrativa, (b) Insatisfacción en los usuarios de la entidad, (c) No existe fidelización de los clientes.

Lo que se busca, es identificar cuáles son problemas que existen dentro del Banco de la Nación, lo que ocasiona las incomodidades e insatisfacción en los usuarios del banco.

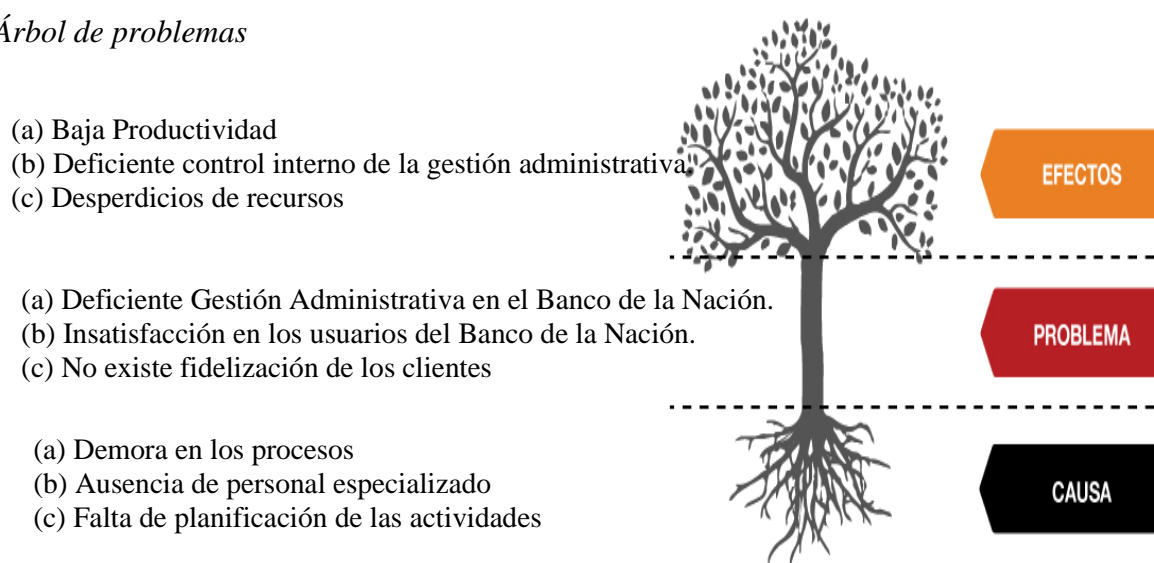
Las causas que generan la problemática en el Banco de la Nación son los siguientes: (a) Demora en los procesos, (b) Ausencia de personal especializado, (c) Falta de planificación de las actividades.

Al no adecuarse una buena gestión administrativa la cual identifique con los indicadores de dicha dimensión con el propósito de poder acrecentar la interrelación con la calidad de servicios del banco con los clientes. Las consecuencias de los usuarios del Banco de la Nación son las siguientes: (a) Baja Productividad, (b) Deficiente control interno de la gestión administrativa, (c) Desperdicios de recursos.

Para un mayor detalle de la descripción del problema de la investigación se elaboró el siguiente árbol de problemas:

### Figura 1.

#### *Árbol de problemas*



Por lo tanto, el control de pronóstico busca la correcta implementación de la Gestión Administrativa a fin de aplicar mejoras en la atención al cliente y satisfacer los requerimientos con servicios de calidad, para ello también existirá innovaciones en los productos más llamativos para los usuarios a fin de la búsqueda de la fidelización de los clientes con el banco.

Es por ello por lo que los cambios que enfrentan los bancos con respecto a los avances de la tecnología buscan que los usuarios busquen adaptarse a estos nuevos cambios mediante herramientas que nos ayuden a garantizar un eficiente uso de plataformas virtuales para reducir los tiempos de gestión de trámites de los usuarios.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?

## **1.4. Antecedentes**

### **1.4.1 Antecedentes Internacionales**

Para Ramón et al. (2019) en su artículo: Plan estratégico financiero para la óptima gestión de los ingresos en las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero popular y solidario, tiene como objetivo el uso de un plan estratégico financiero que cooperar a tomar las mejores determinaciones para ejecutar lo señalado en la visión y misión de la organización y tener un crecimiento de forma sostenible. Con este fin se ejecuta la herramienta Balanced Scorecard-CMI donde vincula de forma efectiva el plan estratégico y el plan financiero por medio de sus cuatro puntos de vista configurando un cuadro de gestión que manifiesta de forma clara por medio de indicadores el logro de los objetivos trazados. En conclusión, para implementar una buena gestión administrativa, siempre es bueno tener como fortaleza que la planeación este establecida a fin de buscar el incremento o aumento de la productividad del personal de las entidades financieras.

Según Hammoud et al. (2018) en su artículo de: El impacto de la calidad del servicio de banca electrónica en la satisfacción del cliente: evidencia del sector bancario libanés, cuyo objetivo era intentar satisfacer las necesidades y estilos de vida en constante cambio de los clientes modernos. El sector bancario libanés, núcleo del libanés economía, ha experimentado un crecimiento sin precedentes, especialmente en lo que respecta a los servicios electrónicos. En conclusión, se busca hacer hincapié a la influencia de la calidad de servicios con la banca electrónica y con ello poder tener un impacto importante en la confiabilidad de servicios de banca electrónica y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Según Camino (2018) en su tesis: La gestión de calidad en la cooperativa de ahorro y crédito Santa Rosa de Patutan, tiene como objetivo la relación con la línea de investigación de asociatividad y productividad, y como la productividad desde lo social y lo solidario, debido a la importancia que se genera la buena gestión de calidad dentro de las

cooperativas como un plus al giro del negocio y pertenencia por parte del servicio desde sus colaboradores hacia el usuario final. En conclusión, se busca implementar la planeación estructurada lo cual nos llevara a aplicar políticas y planes que ayudaran al progreso del país y con ello incrementar la calidad de servicio hacia los usuarios.

Para Wasim et al. (2017) en su artículo sobre los sistemas de información gerencial y su impacto en la mejora de la calidad del servicio en los clientes de la banca comercial, el cual tiene como finalidad mantenerse al tanto de los rápidos desarrollos para lograr un mejor nivel de prestación de servicios para enfrentar los desafíos y las transformaciones financieras que enfrentan, especialmente a la luz de las crecientes necesidades de los clientes, con énfasis en los beneficios adicionales que ofrecen los bancos y la calidad de servicios frente a una intensa competencia. En conclusión, se busca implementar mejoras de posición de entidades financieras, lo cual nos ayudara a identificar las necesidades de los usuarios y con ello reducir la insatisfacción de los usuarios en la atención dentro de las entidades financieras.

Según Minwer (2016) en su artículo sobre los sistemas de información gerencial y su impacto en la mejora de la calidad del servicio en los clientes de la banca comercial, su objetivo es lograr una ventaja competitiva sobre otros bancos y, por tanto, enfrentarse a presiones competitivas. Así mismo Llevar menos costos debido a la falta de errores en las operaciones. En conclusión, la importancia de la calidad de servicios dentro de los bancos es buscar la fidelización de los clientes con ellos, se busca también ofrecer nuevos productos y servicios lo cual abarcaría la totalidad de actividades a realizar dentro del banco a fin de cumplir con las necesidades del usuario.

De acuerdo con Pazmiño (2016) en su tesis Gestión administrativa-financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito futuro Lamanense del Cantón la Mana, Periodo 2014-2015. Control interno, el propósito de este estudio es

examinar el estado administrativo financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC) y su repercusión en la rentabilidad de la organización, su progreso y los rendimientos que esta personifica para sus asociados, con la finalidad de identificar si incurre la gestión administrativa financiera en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamínense, cantón La Maná. En conclusión, se diseñará un manual de control interno de entidades financieras a fin de poder controlar el planeamiento de administración y con ello poder identificar las variables que se debe de mejorar a fin de incrementar y mejorar la productividad.

Según Peretto (2016) en su tesis: Evaluación de eficiencia y productividad del sistema bancario, el caso de las entidades bancarias de la República Argentina del 2001-2010. Tiene como objetivo el enfoque distinto mirada en la valoración de Eficacia de la Banca, evaluando la efectividad con sistemas no paramétricos que usan diversas variables inputs y outputs estimadas en una medida efectiva integral de la organización. Esta decisión global representa una opción metodológica superadora de las ratios financieras usados en el que hacer bancario para evaluar el rendimiento de los Bancos. En conclusión, se efectuará la atención del método DEA en base a un estudio transversal y del índice DEA-Malmquist a fin de buscar y analizar las variaciones de la productividad, y como incrementar la calidad sus servicios y satisfacción de los usuarios.

#### **1.4.2 Antecedentes Nacionales**

De acuerdo con León (2020) en su tesis: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020, el propósito de este trabajo ha sido determinar la relación entre la calidad del servicio y el de satisfacción de los clientes; en función a sus dimensiones propuestas se supo el nivel de calidad de servicio y el de satisfacción de los usuarios; en concordancia con sus dimensiones propuestas. El tipo de investigación cuantitativa con enfoque descriptivo, correlacional y no experimental

se trabajó con una muestra de 352 usuarios. Se concluye que al buscar la relación entre ambas variables se identifique qué es lo que se debe de mejorar, así mismo como se mejoraría y como incrementar las mejoras de la calidad de servicios y satisfacción a los usuarios.

Según Rodríguez (2019) en su tesis: estudio y análisis de la relación existente entre los servicios financieros digitales del banco de la nación y la gestión financiera. Este trabajo posibilitaría funcionabilidad de la gestión en el campo financiero de la mencionada empresa y servir de referencia para otras organizaciones con problemáticas similares. En conclusión, se busca implementar mejoras en los servicios digitales y con ello poder implementar mejoras en la calidad de servicios en los usuarios del Banco de la Nación.

De acuerdo con Coila (2019) en su tesis: El gobierno corporativo y la implementación del sistema de control de interno en las entidades financieras de la Región Puno, Periodo 2015 2017”, este trabajo de investigación tiene como fin comprender como está relacionada las buenas prácticas de gobierno corporativo y el sistema de control interno de las Cajas Municipales de la región de Puno. Los métodos usados para el logro de resultados han sido: el método analítico, sintético e interpretativo. Siendo primordiales para la propuesta del enfoque de gobierno corporativo que permita fortalecer el control interno y demás propósitos fijados en las Cajas Municipales de la región. En conclusión, se busca implementar el control al interno de las entidades bancarias, con lo cual se busca realizar las buenas prácticas lo cual les ayudara a incrementar la productividad de los servidores y satisfacer los requerimientos de los usuarios de las entidades bancarias.

Para Laulate (2018) en su tesis: La gestión administrativa y la calidad de servicios del banco internacional del Perú, Pucallpa 2017, se efectuó con el fin de comprender la relación de la gestión y calidad de servicio, trabajo que procura beneficiar a los empleados de la entidad bancaria y a sus usuarios. La investigación es de tipo descriptivo correlacional,

con diseño transeccional, la cualidad medible ha sido la variable gestión con un muestreo aleatorio. En conclusión, se buscó la relación entre gestión y calidad de servicios a fin de mejorar los procedimientos y planes para la implementación de mejoras que coopere a incrementar calidad de los usuarios del banco en Pucallpa.

Según Fernandez et al. (2017) en su estudio de Planeamiento estratégico del Banco de la Nación, con el propósito de ubicarlo en el ranking de las cinco grandes entidades bancarias públicas de América Latina y entre los cuatro distinguidos bancos en nuestro país en función a la cobertura de mercado, para contribuir al progreso de la inclusión financiera y el desarrollo teniendo en cuenta la descentralización del país. En conclusión, se buscan estrategias de implementación de nuevas tecnologías e incrementar la inclusión financiera con un correcto planeamiento estratégico dentro del sector bancario.

De acuerdo con Llican (2017) en su tesis sobre Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación-agencia Santa Anita 2016, el objetivo principal del estudio ha sido determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación. El nivel de estudio ha sido básico, el tipo de investigación es descriptivo, correlacional y el enfoque es cuantitativo. Se concluye que al implementar mejoras en la gestión administrativa ayudara a incrementar el rendimiento de los funcionarios del banco y con ello incrementar la calidad de servicios a los clientes.

Para Rojas (2017) en su tesis de la Cultura organizacional y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Oficina Principal de Huanuco 2017. El propósito de la presente investigación fue determinar la influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio en el Banco de la Nación. Con este fin se aplicaron instrumentos que pueda ayudar a medir estas variables en estudio los cuales se aplicaron a 21 trabajadores del banco de la Nación oficina Principal Sede Huánuco y a 118 usuarios del Banco de la Nación. En conclusión, al influir y mejorar la cultura organizacional del banco ayudara a mejorar su

productividad y con ello mejorara la calidad de servicios para los usuarios y clientes del banco.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1 Justificación metodológica**

En el presente trabajo de investigación se utilizará la medición que permite conocer la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicios con el fin de poder cumplir los objetivos y las hipótesis que nos hemos planteado para el desarrollo de la investigación.

También habrá una validación con juicio de expertos los cuales validarán nuestro instrumento de levantamiento de información a un nivel alto de confiabilidad, ya que se utilizarán diferentes opciones en escala ordinal. Este estudio es de tipo correlacional y diseño experimental de corte transversal a fin de que obtención de la data sirva de referencia para otros investigadores que analizaran la gestión administrativa y calidad de servicios para las organizaciones y/o entidades.

### **1.5.2 Justificación practica**

El trabajo investigativo que vamos a implementar alternativas y enfoques de la gestión administrativa para la mejora de las entidades bancarias. Así mismo la investigación nos dará la ampliación de líneas de productos que puede ofrecer una entidad bancaria.

La investigación será de gran aporte para otras entidades del tema concerniente por los resultados que se van a obtener, ya que valdrá como principio teórico para quienes desenvuelvan un estudio equivalente y al mismo tiempo servirá como un principio de consulta mediante las referencias bibliográficas que se van a trazar en esta investigación.



### **1.5.3 Justificación teórica**

En este trabajo se presentará dos teoremas, el primero la aplicación de la teoría de la gestión administrativa por Idalberto Chiavenato, con sus dimensiones evaluadas como planificación, organización, dirección y control, a fin de mejorar las actividades en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir los objetivos definidos.

Segundo, la teoría de calidad de servicio propuesta por Arun Parasuraman, Valerie Zeithaml, y Leonard Berry, donde se enfoca calidad de servicio en el cumplimiento de las expectativas o necesidades de las personas, logrando satisfacer lo que ella pensó, superando sus expectativas.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

En el presente trabajo que se realizara se podría obtener información no actualizada, lo cual nos dificultaría la recolección de información, así mismo la disponibilidad de los clientes y/o usuarios debido a la nueva cuarentena que se ha instalado en nuestro país a razón de la pandemia del COVID 19, que podrán retrasar el levantamiento de los datos necesarios para el análisis del estudio.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

#### **1.7.2 Objetivo específico**

Determinar cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Determinar cuál es la relación que existe entre organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Determinar cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Determinar cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1 Hipótesis general**

La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

### **1.8.2 Hipótesis específica**

Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

## II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

#### 2.1.1 Enfoque teórico de la variable 1. Gestión Administrativa

*2.1.1.1 Enfoque teórico de Empresa, administración y proceso administrativo por Henry Fayol.* La gestión administrativa, tiene dentro de su desarrollo u implementación la capacidad de poder ordenar, hacer control y la coordinación de las diferentes actividades y papeles que se ejerce en el que hacer de la organización el cual les ayuda a evitar obstáculos y poder lograr y desarrollar los fines propuestos. La aplicación y dirección adecuada de la gestión administrativa nos ayuda a fin de poder obtener los mejores resultados que sean favorables para la empresa y/o organización. Se debe tener en cuenta la importancia de implementar la gestión administrativa, a fin de poder condicionar a la organización y habilitar para ejecutar de forma adelantada y buscando contemplar todos los caminos y procedimientos que necesitan a fin de poder cumplir los fines y reducir las consecuencias negativas o probables dilemas que puedan presentarse dentro de la empresa y/o organización.

Fue desarrollado por Henri Fayol , estableciéndose en un paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales; aún en la actualidad se debate si la administración es una ciencia o, es arte, desde un punto de vista donde prevalece la funcionabilidad se afirma que la función básica de la administración es la de seleccionar objetivos adecuados y dirigir a la organización hacia su objetivo común, por tanto implica definir la administración como un proceso que, como tal, necesita de la ejecución de una serie de funciones. Fayol magistralmente describió las actividades administrativas como compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; otros la denominan fases o etapas. (Mero, 2018).

En conclusión, es muy importante la implementación de la gestión administrativa y por ende tener el conocimiento correcto de sus 4 dimensiones como son la planeación, organización, dirección y control, el cual ayuda a identificar la problemática y como reforzarlo a fin de mejorar e incrementar la productividad aplicando mejoras de capacitación de los empleados dentro de las empresas y/o organizaciones.

**2.1.1.2 Origen y desarrollo de la administración por George Terry.** Dentro del enfoque de los procesos administrativo resalta que es aplicado a la búsqueda de conservación de esfuerzos, los conocimientos, la experiencia, las habilidades, que tienen las personas a fin de implementarlo dentro de la organización. Se debe tener presente es el proceso administrativo su espacio de acción es la administración de empresas, en él se busca la pluralidad de personas a fin de aportar bienes, conocimiento y fuerza laboral para generar satisfacciones que favorezcan a la comunidad y con ello poder implementar las mejoras correspondiente de la planeación, organización , dirección y control de la empresa a fin de la búsqueda de cumplimiento de metas y objetivos que ayuden a la organización a la satisfacción de los trabajadores y el crecimiento dentro de la institución.

La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos. (Gutierrez, 2007)

En conclusión, debemos tener en cuenta que la administración se adopta a todo tipo de organización, los logros de ello están supeditado de una efectiva administración lo cual nos ayudaría a incrementar la productividad. También dentro del proceso administrativo se busca la eficiencia que oriente el esfuerzo humano lo cual conlleve a una mejor efectividad, es por ello por lo que es importante aplicar la administración a fin de obtener mejor personal, materiales, dinero, equipos entre otros.

### **2.1.2 Definición de la variable 1. Gestión administrativa**

Para Louffat (2012) se refiere a gestión administrativa como el proceso administrativo encargado de potenciar los recursos en sus diversos ámbitos para así cumplir con lo establecido en la organización.

Según Chiavenato (2004) señalo que la administración es un proceso permanente y sistemático que comprende un conjunto de actividades que posibilitan la acción de: planeación, organización, dirección y control de recursos y aptitudes para lograr metas y objetivos. Además, implica establecer los objetivos que se desean lograr, tomar determinaciones en el curso de la gestión para conseguirlos y liderar todo ese proceso con la finalidad de obtener resultados esperados.

Para Robbins y Coulter (2005) la administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

Según Díez et al. (2001) la administración es una serie de funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, efectúan beneficiosamente, impactan de manera positiva en efectividad de la actividad efectuada en la entidad.

Para Hitt et al. (2006) definen la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

En conclusión, la gestión administrativa es muy primordial en la implementación de estrategias de mejora dentro de las empresas y organizaciones, así mismo nos ayuda a incrementar la productividad y mejorar las falencias a fin de poder conseguir las metas y objetivos establecidos.

### **2.1.3 Importancia de la gestión administrativa**

Según Ramirez et al. (2017) la importancia de la gestión administrativa reside en el entendimiento completo de la administración ya que implica, a ser eficiente y económicos en la dirección de su entidad u organización sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo expuesto para obtener, es necesario aplicar la mejora continua de la gestión administrativa de la institución, por medio del entendimiento o la situación en que se desarrolla sus actividades la empresa a fin de poder cumplir con los objetivos que se planteen.

En conclusión, debemos tomar en cuenta que la gestión administrativa nos ayudara a realizar mejoras dentro de la organización u empresa y nos brindara mejorar e incrementar la productividad de los empleados con la finalidad de conseguir los objetivos y metas establecidas.

### **2.1.4 Objetivos de la gestión administrativa**

Según Robert y Govindaranjan (2008) plantea que los objetivos que busca la Gestión Administrativa son:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

En conclusión, la finalidad de la gestión administrativa es brindarnos la fortaleza de tener el control de la empresa y/o organización, así como poder definir la toma de decisiones más importantes analizando las áreas de trabajo.

### **2.1.5 Características de la gestión administrativa**

Para Louffat (2012) lo clasifica de la siguiente forma:

- **Universalidad:** Es preciso en cualquier grupo social, ya sea una organización pública o privada.
- **Valor instrumental:** Su fin es preferentemente práctica, la administración es un intermedio para conseguir los objetivos de un conjunto.
- **Extensión de ejercicio:** Se emplea en cualesquiera los niveles o subsistemas de una empresa.
- **Especificidad:** No obstante, la administración se ayuda de muchas culturas, su campo de trabajo es concreto, por lo que no puede complicar con otras disciplinas.
- **Multidisciplinar:** Trae y utiliza preparaciones de algunas ciencias y métodos.
- **Flexibilidad:** Los elementos administrativos son elásticos y se adaptan a las diferentes situaciones.

En conclusión, la gestión administrativa analiza las diferentes formas preferenciales que se utilizaran a fin de programar las metas y objetivos de la organización con la finalidad de adaptarse a las diferentes circunstancias que se puedan presentar.

### **2.1.6 Dimensiones de la variable 1. Gestión Administrativa**

**2.1.6.1 Dimensión 1. Planeación.** Para Louffat (2012) indica que la planeación, orienta, brinda los ejes del aparato que plantea seguir la empresa, posibilitando que la entidad se instituya y señale las principales iniciativas administrativas para que pueda lograr una transformación verosímil y tenga rentabilidad en el tiempo, tiene la competencia

para adelantarse a escenarios venideros el cual le da una ventaja significativa en la apretada actividad de ordenar el nexo con su rumbo sospechosos sin dejar de lado el camino trazado.

Según Chiavenato (2004) indica que la planeación es la primera función administrativa, consiste en definir las metas, trazar los objetivos, establecer los recursos y las actividades que se desarrollarán en un periodo de tiempo determinado.

En conclusión, planeamiento es un instrumento muy importante que nos ayuda a poder definir las metas y objetivo, ya que en él se pueden plantear un análisis a futuro y con ello poder organizar la correcta administración dentro de la empresa u organización.

**2.1.6.2 Dimensión 2. Organización.** Según Louffat (2012), La finalidad de la institución es facilitar la labor y coordinar y optimizar funciones; dicho de otra manera, obtener que todas las acciones y recursos se articulen y se usen de tal manera que derive simple y fácil su conducción para quienes laboran en la organización y para atender y satisfacer a los clientes.

Para Chiavenato (2004), consiste en armar una estructura para distribuir los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos y de información, para desarrollar su trabajo, y poder alcanzar los objetivos planificados.

En conclusión, la organización lograr intercambiar los recursos de cada empresa, y relacionarse entre sí para poder cumplir las metas establecidas, así mismo se busca la unificación de la empresa para el logro de metas. También nos ayuda a proyectar y poder sintetizar el trabajo, logrando poder perfeccionar las actividades que se realizan.

**2.1.6.3 Dimensión 3. Dirección.** Para Louffat (2012) lo define como el encargado de ocuparse de las relaciones humanas dentro de la organización, la relevancia de la dirección es primordial porque se trata de realizar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha proyectado y constituido precedentemente, por medio de los recursos humanos quienes se convierten así en los actores principales de toda la organización.



Según Chiavenato (2004), La dirección describe cómo las entidades deben dirigir a sus colaboradores e influir en ellos, una forma de ello es que su trabajo se vea reflejado con un sentido direccionado hacia el cumplimiento de la misión y visión de la entidad, de tal forma que puedan así coadyuvar en conseguir los objetivos establecidos. Incluye la ejecución de las estrategias trazadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos trazados, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación.

En conclusión, la dirección es la parte ejecutora teniendo en cuenta la mano de obra del personal en todas las áreas de trabajo a fin de cumplir con las actividades señaladas y programadas a fin de poder obtener los objetivos y metas establecidas por la empresa y/u organización.

**2.1.6.4 Dimensión 4. Control.** Según Louffat (2012), lo define como el control es una serie de forma que se utiliza para corregir defectos y desviaciones en la ejecución de los planes. El control bien dispuesto, fomenta las potencialidades de los sujetos, su carácter es presagio, ya que es útil para calcular la temperatura presente y futura de la acción de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, proveer y corregir errores y no simplemente restringirlos.

Para Chiavenato (2004), Radica en examinar que las actividades precautorias estén ordenadas con las estrategias fijadas, con la finalidad de subsanar cualquier obstáculo y examinar los resultados, para mejorar el proceso de toma de determinación.

En conclusión, para la dimensión de control no ayuda a poder monitorear las deficiencias y virtudes de la realización de los planes a fin de poder mejorar y adecuar las estrategias que puedan ayudar a una mejor toma de decisiones dentro de la empresa y/o organización.

## **2.1.7 Enfoque teórico de la variable 2. Calidad de servicios**

*2.1.7.1 Enfoque teórico de calidad de servicios por Parasuraman (1994).* Al hablar de calidad de servicio debemos tener presente que su implementación es diversa, es por ello que para poder comprenderlo se debe jerarquizar las ideas que la sustenten. Primero tenemos en cuenta el servicio que viene hacer una serie de labores que se brindan para su venta, también lo exponen como el sector terciario, es decir todo lo que se trabaja y no produce bienes está produciendo servicios. Los servicios son importantes para tener intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad son elementos diferenciadores que pueden estar vinculados o no con un producto físico.

Según Parasuraman et al.(1994) la calidad del servicio es uno de los mayores exponentes, que, a partir de la calidad distinguida, trata de responder a los requerimientos de los clientes y la calidad queda condicionada al rendimiento que el consumidor transmite respecto la alteza y ventaja de un producto.

En conclusión, es importante la medición de la calidad de servicios lo cual se requiere a fin de que los consumidores puedan percibir la calidad, de manera que al medirla pueda ser mediante la percepción y se base en el análisis del consumidor. Es por ello por lo que se busca con indicadores poder realizar las mejoras con el fin de poder aumentar la productividad incrementar la calidad de servicios.

*2.1.7.2 Enfoque teórico del Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición por Fisher & Navarro (1994).* Para poder medir la calidad de servicios se ha identificado varios criterios, en lo cual se busca obtener información a fin de poder realizar las mejoras de calidad, es por ello por lo que se identifica las tendencias que deben ser evaluadas constantemente, entre ellas: calidad, valor y satisfacción.

Es por ello la importancia y la relación entre ellas, cabe precisar que calidad es muy importante dentro del desarrollo de los servicios, en el cual se busca satisfacer una necesidad

de la mejor manera y que el usuario o cliente este cumpliendo con sus necesidades que busca.

Se busca con el correcto servicio al cliente implica muchas actividades en las cuales se toma en cuenta las interacciones con los clientes en base a los diferentes medios o canales de comunicaciones que se puedan tener a fin de poder satisfacer al cliente e incrementar su eficiencia operacional dentro de la empresa.

Según Fisher et al. (1994) en su concepto lo define como una serie de labores favorables o satisfactorias que se pone para su venta o que se provee en nexos con las ventas.

En conclusión, es importante la constante valoración de la calidad de servicios identificando las dimensiones y reforzando dichas actividades a fin de mejorar e incrementar la productividad dando servicios de calidad y satisfaciendo la necesidad de los clientes.

#### **2.1.8 Definición de la Variable 2. Calidad de servicios**

Según Kotler y Armstrong (2012) se estima que la calidad del servicio sumamente primordial porque está ligada estrechamente a la satisfacción de los requerimientos de los compradores, por lo que se necesita reducir las deficiencias en los productos y servicios, reducción del derroche de tiempo y recursos, entre otros elementos.

Para Galviz (2011) la calidad del servicio se define como: Un compuesto de numerosos elementos o características de calidad (cortesía, oportunidad o rapidez en la entrega, precios justos, etc.) evaluados por los clientes en relación con un servicio, según como haya sido la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Según Gronroos (1994) afirma que Los servicios en su mayoría mantienen una relación de doble vía entre quien consume y crea el servicio, es por esto por lo que la producción es un esfuerzo conjunto del consumidor y el vendedor, volviéndose esto un acto indisociable.

Según Rust y Oliver (1994) enuncio e la calidad del servicio depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido.

Según Blanco y Lobato (2009), enunciaron: El servicio al cliente una serie de labores que tienen correspondencia que ofrece una empresa con la finalidad de que el cliente obtenga los productos indispensables para satisfacer sus necesidades en el instante y lugar propicio.

En conclusión, la calidad de servicios es importante, a fin de poder identificar las falencias en el servicio, con él se pueden identificar los factores que se deben de reforzar y mejorar a fin de poder incrementar la productividad de los funcionarios y poder satisfacer las necesidades de los clientes logrando una excelente calidad de servicios.

### **2.1.9 Objetivos de la calidad de servicios**

Según Alvarez et al. (2006) nos indica que los objetivos de la calidad de servicios serían los siguientes:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar en él nuevas necesidades.
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo del proceso productivo. Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia

En conclusión, la calidad de servicios busca como finalidad lograr satisfacer las necesidades de los clientes identificando sus expectativas, deseos, entre otros y con ello poder lograr la excelencia en la atención de sus clientes y usuarios.

### **2.1.10 Importancia de la calidad de servicios**

Según López (2013) La significación de la calidad de servicios con lo cual se puede precisar como la percepción del cliente sobre qué tan bien el servicio de una compañía cumple con sus perspectivas.

En conclusión, se busca es poder identificar con la percepción que tiene el cliente u usuario de como se ha realizado o quiere que se realice el servicio, logrando con ello poder cumplir la expectativa generada entre sus usuarios.

### **2.1.11 Características de la calidad de servicios**

Según López (2013) ciertas particularidades que se deben tener presente y cumplir para un adecuado servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.
- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados.

En conclusión, la calidad de servicios debe cumplir siempre satisfacer una necesidad y que el usuario y/o cliente se sienta que le han dado la solución a su problema y que les han guiado de la mejor manera, logrando con ello cumplir con el objetivo que buscaba el usuario o cliente.

### **2.1.12 Dimensiones de la variable 2. Calidad de servicio**

**2.1.12.1 Dimensión 1. Elementos Tangibles.** Según Blanco y Lobato (2009), enunciaron que la ambientación son los elementos físicos que aguantan la atención al cliente deben ser de perfecto uso y ser atractivos, de forma que generen un ambiente de confianza.

Representa la imagen de las construcciones físicas, equipo, colaboradores y materiales para comunicaciones definida por el autor. (Parasuraman et al.,1994)

En conclusión, el ambiente físico en donde se ejecuta la atención a los usuarios y clientes siempre debe estar en óptimas condiciones, debido a que la percepción es lo

primero que ve el cliente, la imagen, los elementos, todo lo que resalte de ello, es la expectativa para hacerse realidad.

**2.1.12.2 Dimensión 2. Capacidad de respuesta.** Para Blanco y Lobato (2009), Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido.

Buena disposición del personal para prestar apoyar y servicios rápidos a los usuarios definida por el autor. (Parasuraman et al., 1994)

En conclusión, lo que todo usuario o cliente busca, es tener respuestas rápidas, claras y optimas, con lo cual busca es optimizar sus tiempos, logrando satisfacer la necesidad que se tiene que cumplir dentro de la atención al cliente.

**2.1.12.3 Dimensión 3. Seguridad.** Según Blanco y Lobato, 2009, la seguridad es para los colaboradores que están a cargo de la atención al cliente deben estar capacitados al efecto y su actuación debe estar orientada, en todo caso, por el logro de los objetivos específicos del servicio de atención al cliente.

Conocimiento y cortesía de los colaboradores, así como su capacidad para transmitir seguridad, confianza y credibilidad definida por el autor. (Parasuraman et al., 1994)

En conclusión, se busca dar la profesionalidad de seguridad que se debe mostrar a fin de poder transferir confianza desde su personal de trabajo hasta los usuarios y clientes que se le brinde los servicios dando la mejor eficiencia y eficacia correspondiente.

**2.1.12.4 Dimensión 4. Empatía.** Según Blanco y Lobato (2009) la empatía es la accesibilidad del sistema de aviso que debe ser asequible para el cliente, por lo que es necesario abrir distintos caminos: telefónica, correo convencional y electrónico, de atención personal directa.

Capacidad para entender la perspectiva del usuario definida por el autor. (Parasuraman et al., 1994)

En conclusión, siempre debemos buscar la empatía con canales que logren satisfacer a clientes tradicionales y clientes actuales, con ello logras expandir tu mercado de atención y logras llegar a más usuarios y clientes con el fin de poder satisfacer las necesidades.

**2.1.12.5 Dimensión 5. Fiabilidad.** Según Blanco y Lobato (2009), la fiabilidad es la comunicación en la atención al cliente que debe ser de calidad y en ella no se debe ocurrir ninguna deficiencia, de manera que el cliente vea un servicio efectivo que le de confianza y ser un cliente fidelizado.

Capacidad para brindar el servicio prometido de modo adecuado y estable en el tiempo definida por el autor. (Parasuraman et al, 1994)

En conclusión, se busca la fiabilidad para identificar la falta de errores, es decir buscar la confianza del cliente con la empresa y/o organización de los servicios que brinde a la necesidad de satisfacer al cliente y con ello poder lograr una calidad de servicios de primera.

### **2.1.13 Marketing interno**

Según Riveros (2022) son técnicas que ayudan a vender la idea de la empresa, en ella están incluido los objetivos, estrategias, estructuras y otros componentes el cual buscar vender su idea a los trabajadores con la finalidad de motivarlos e buscar aumentar la productividad.

Así mismo se busca la fidelización de los trabajadores de la empresa y la confianza con el objetivo de generar un sentido de pertenencia a través de la herramienta y métodos; y por ello tiene importantes repercusiones en la mejora del producto o servicio.

### **2.1.14 Importancia del marketing interno**

Según Riveros (2022) entre los beneficios que la convierten en una herramienta fundamental y dotan de la importancia para la empresa se encuentran.

- Generación de trabajadores motivados.

- Mejora de la productivas de los trabajadores
- Reducción de la dimisión laboral
- Lealtad y compromiso de los colaboradores
- Fomento de un clima organizacional saludable y placible
- Bienestar de los empleados y ambiente de calidad.

#### **2.1.15 Definición de términos básicos:**

**Administración:** Es una ciencia social dispuesta de principios, técnicas y prácticas y cuya atención a grupos humanos accede a crear sistemas fundados de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar intentos comunes que específicamente no es factible lograr. (Ramírez y Ramírez, 2016)

**Calidad:** Se precisa como el conjunto de los atributos y las particularidades de los productos o servicios que se cuenta a su contenido para satisfacer necesidades formuladas o tácitas. (Camison et al., 2006)

**Calidad de Servicios:** Es la situación en la cual, una empresa otorga calidad y servicios superiores a sus clientes, propietarios y empleados. Significa que todas las características, actos e información deben aumentar la capacidad de producir valor para el cliente. (Tigani, 2006)

**Capacidad de respuesta:** Muestra la responsabilidad de una organización de brindar sus servicios de modo ágil y pertinente a los clientes, pero sin disminuir su calidad. Este espacio también puede manifestar el nivel de elaboración de la entidad para ofrecer el servicio. (Palacios, 2018)

**Control:** Es el proceso de monitoreo, igualación y corrección del desempeño laboral. Los empleados como los gerentes tienen que vigilar los procesos o metas instituidas, para poder lograr un mayor efecto de eficiencia y eficacia. (Evans y William, 2008)



**Capacitación:** Es el perfeccionamiento del personal, es toda acción ejecutada en una estructura de la empresa, respondiendo a sus necesidades, que busca optimizar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Siliceo, 2004)

**Cliente:** Persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma facultativa productos o servicios que requiere o apetece para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es por qué primordial por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios. (Tschohl, 2008)

**Empatía:** La empatía se describe a la capacidad de percibir las emociones de otro como míos. Los colaboradores se deben colocar en el escenario de los usuarios y poder igualar sus necesidades e intereses y de este modo brindar una atención individualizada exhibiendo un trabajo con el usuario. (Moya, 2016)

**Gestión:** Es un proceso que alcanza determinadas funciones y actividades laborales que los administradores corresponden llevar a cabo con la finalidad de conseguir los objetivos de la compañía. (Shaw, 1991)

**Gestión Administrativa:** Capacidad para conseguir los objetivos, metas, formar utilización efectiva y racional de los recursos, efectuar el rastreo e unir los ajustes requeridos. Involucra ser proactivo para anticipar potenciales desafíos en la gestión o trabajo que se efectúa. (Batet, 2011)

**Proceso:** Persistencia de tareas y actividades conectadas entre sí, con el fin de lograr un resultado fijo y comenzar a partir de las entradas el cual se vale de ciertos recursos y culmina en las salidas del proceso. (Louffat, 2012)

**Servicio:** Una realización o un acto que es sustancialmente intangible y no resulta obligatoriamente en la posesión de algo. Su creación logra o no estar pertenecida con un producto físico. (Tschohl, 2008)

**Seguridad:** Emociones a los clientes de estar en buenas manos y la inexistencia de peligro o riesgo. (Tigani, 2006)

### III MÉTODO

Para el desarrollo del presente capítulo III se empleará el paradigma como modelo de estudio científico a seguir de acuerdo con el enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto.

Según Roca (2020) los tipos de paradigmas son: el paradigma positivista que principalmente es cuantitativo, intervencionista, el paradigma interpretativo que es principalmente cualitativo, y sus factores son descritos en forma dialéctica y contextual y el paradigma socio crítico el cual realiza más énfasis en lo cualitativo y puede usarse factores contextuales e históricos.

#### **Paradigma**

El paradigma que se orienta la presente investigación es positivista, ya que para Roca (2020) busca que sea un análisis independiente entre investigador y el objeto de investigación, en él se analiza el tiempo y el contexto y con ello poder realizar un análisis causa efecto el cual no llevara a una investigación hipotética deductiva.

En síntesis, el paradigma positivista, nos ayuda en el análisis de causa y efecto el cual nos llevara a realizar hipótesis en base datos numéricos que nos brindara el estado situacional de lo que estamos analizando dentro de la empresa y/o organización.

#### **Método**

El método que se relaciona es el método hipotético - deductivo, según el autor Rodriguez (2017) el método hipotético – deductivo, se basa en lo siguiente primero en la observación del fenómeno a estudiar, segundo plantearse hipótesis, tercero verificación y comprobación de la verdad de los enunciados. Este método nos obliga a razonar sobre la formulación de hipótesis y su deducción con la observación de la realidad.

En conclusión, para el método hipotético – deductivo, se aplicará las herramientas estadísticas las cuales logran validar o negar las hipótesis que se plantearan para la presente investigación que se está realizando.

## **Enfoque**

Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo, ya que para los autores Hernandez et al. (2014) usa la recolección de información para contrastar la hipótesis con fundamento en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de fijar normas de conducta y demostrar las teorías.

Se concluye que el enfoque cuantitativo se aplica para pruebas numéricas a fin de poder evaluar las variables de gestión administrativa y calidad de servicios, con la finalidad de poder obtener los datos numéricos de los resultados del análisis realizado al problema de investigación.

### **3.1. Tipo de Investigación**

El presente estudio, se le considera el tipo correlacional, en razón en el cual se busca obtener el nivel de relación que existe entre las variables de análisis la gestión administrativa y la calidad de servicios.

Según Hernandez et al. (2014) para aplicar un análisis de investigación de tipo correlacional tiene como objetivo saber la relación y grado de asociación que existe entre las dos variables a analizar, a fin de poder conocer el comportamiento de cada variable relacionada.

En conclusión, la investigación correlacional nos ayudara a mejora y dar solución a la problemática de estudio, pudiendo identificar sus debilidades y mejorar a fin de poder incrementar su productividad dentro de la empresa y/o organización.

#### **3.1.1 Diseño de Investigación**

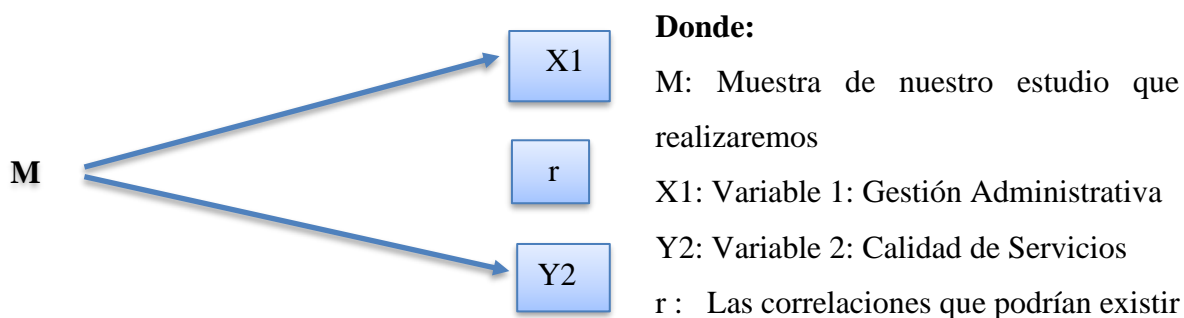
Para desarrollar el estudio se considerará el diseño no experimental, transversal correlacional, porque el estudio está enfocado en las dos variables

Según Ñaupas et al. (2014) el diseño no experimental son los que se diferencian por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo, en los cuales se

recolectan datos y será un diseño transversal o transeccional con estudios que recolectan datos en un solo momento los estudios y correlacionales porque comprenden aquellos estudios de lo que estamos analizando. Esquema que se plantea es el siguiente:

**Figura 2**

*Esquema lógico del diseño de correlacional*



En conclusión, lo que se busca es si existe una relación o influencia de una u otra variable y como ella afecta al desarrollo de la empresa y/o organización y como se implementan mejorar a fin de aumentar la productividad de los colaboradores.

### 3.2. Población y Muestra

#### 3.2.1 Población.

En el trabajo de investigación que se realizará la población que constituirá el estudio serán los clientes del banco de la nación, el cual constituye 647 personas que comprende entre los clientes de ventanilla, préstamos, operaciones y funcionarios del Banco de la Nación en el mes de febrero 2021.

Para Hernandez et al. (2014) exponen que la población o universo comprende el conjunto de todos los casos que concuerdan con unas determinadas especificaciones.

**Tabla 1***Población de estudio*

Marzo	Día	Hora	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Totales
Semana 1	Día del 01 al 05	Entre 09: 00 am hasta 09: 30 am	35	28	26	31	27	147
Semana 2	Día del 8 al 12	Entre 09: 00 am hasta 09: 30 am	29	32	30	35	32	158
Semana 3	Día del 15 al 19	Entre 09: 00 am hasta 09: 30 am	41	38	32	36	26	173
Semana 4	Día del 22 al 26	Entre 09: 00 am hasta 09: 30 am	33	27	42	28	39	169
<b>Totales</b>								647

La cantidad de clientes y funcionarios del Banco de la Nación que se evaluarán para el desarrollo del estudio, teniendo en cuenta los diferentes servicios que se brindan.

En conclusión, la población nos ayuda en el estudio a poder identificar por cada dimensión, desde la perspectiva de los usuarios y clientes del banco y como ellos tiene las perspectivas en el cual se debe mejorar a fin de que la calidad de servicios sea mejor cada vez.

**3.2.2 Muestra.**

La muestra será totalmente en la población que realizaremos la encuesta y nos ayudará con la obtención de los resultados. Es decir, en base a los 242 usuarios o clientes y funcionarios del del Banco de la Nación que será muestra para evaluar

$$n = \frac{N(Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)} = \frac{647(1.96) (0.5) (0.5)}{646 (0.05)^2 + (1.96) (0.5) (0.5)} = \frac{621.37}{2.57} = 241.77$$

N: 242 usuarios

En los que se incluye a 9 funcionarios y 233 clientes del BN (5 nombrados, 3 CAS y 1 Locador de servicios, y 233 clientes del banco de la nación.

De acuerdo con Ñaupas et al. (2014) la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

Se concluye, que la muestra será la representación del universo de análisis para poder identificar los factores que se debe mejorar dentro de la gestión administrativa de los funcionarios del banco de nación y como ello al mejorar lograr incrementar la calidad de servicios hacia los usuarios y clientes del banco de la nación.

### **3.2.3 Muestreo**

En el presente trabajo se usó el muestreo no probabilístico, ya que no se empleará fórmulas numéricas para hallar la muestra de la investigación y la cantidad de encuestados es elección del investigador (Ver tabla 1), ya que de acuerdo con Hernandez et al. (2014) las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

El muestreo, nos ayudara a identificar de un grupo de personas al cual analizaremos para recolectar información que nos sirva de ayuda para realizar la implementación de las mejoras correspondiente dentro de los servicios del Banco de la Nación y como capacitar a los funcionarios a fin de mejorar la atención al cliente.

## **3.3. Operacionalización de Variables**

### **3.3.1 Definición conceptual de la variable 1. La Gestión Administrativa**

Se define como la Administración que trata de explicar los propósitos de la organización y modificarlos en acciones de la empresa por medio de la planeación, organización, dirección y control de las actividades efectuadas en las distintas unidades y niveles de la compañía para lograr los objetivos trazados. (Chiavenato, 2007)

### 3.3.2 Definición operativa de la variable 1. La Gestión Administrativa

La variable gestión administrativa se define operativamente según sus dimensiones identificadas las cuales son: planeación, organización, dirección y control. Para poder medir la Gestión Administrativa propuesta por Chiavenato (2007) el cuestionario elaborado contiene 26 ítem, distribuidos en las 4 dimensiones de la gestión administrativa y distribuidos de la siguiente manera: (1) Planeación (3 ítem); (2) Organización (3 ítem); (3) Dirección (3 ítem); (4) Control (3 ítem). También contiene una escala de valores determinada de la siguiente manera : (1) Muy Insatisfecho; (2) Insatisfecho; (3) Aceptable; (4) Satisfecho; (5) Muy satisfecho.

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable 1. Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala / Valores
Planeación	Misión Visión.	1,2	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) Medianamente en desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Medianamente de acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
	Objetivos.	3,4	
	Estrategias.	5,6	
Organización	Políticas.	7,8	
	División de Trabajo	9,10	
	Coordinación	11,12	
Dirección	Organigrama	13,14	
	Comunicación.	15,16	
	Liderazgo.	17,18	
Control	Equipos de trabajo.	19,20	
	Seguimiento.	21,22	
	Monitoreo.	23,24	
	Medidas correctivas.	25,26	



### 3.3.3 Definición conceptual de la variable 2. Calidad de Servicios

La calidad de servicio en el cumplimiento de las expectativas o necesidades de las personas, logrando satisfacer lo que ella pensó, superando sus expectativas. Definida por el autor. (Parasuraman et al.,1994)

### 3.3.4 Definición operativa de la variable 2. Calidad de Servicios.

La variable calidad de servicios define operativamente de acuerdo con sus dimensiones que se han planteado que son elementos reales, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía. Para poder medir la Calidad de Servicios la propuesta por el autor (Parasuraman et al., 1994), el cuestionario elaborado contiene 30 ítem, se cuenta con 5 dimensiones de la calidad de servicios distribuidos de la siguiente manera: (1) Elementos Tangibles (3 ítem), (2) Capacidad de Respuesta (3 ítem), (3) Seguridad (3 ítem, (4) Fiabilidad (3 ítem) y (5) Empatía (3 ítem). También contiene una escala de valores determinada de la siguiente manera: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Aceptable, (4) Satisfecho, (5) Muy satisfecho.

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable 2. La calidad de Servicios*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala / Valores</b>
Elementos Tangibles	Equipos.	1,2	Ordinal
	Instalaciones físicas.	3,4	(1) Totalmente en desacuerdo
	Materiales de comunicación.	5,6	(2) Medianamente en desacuerdo
Fiabilidad	Interés en solucionar problemas.	7,8	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
	Satisfacción.	9,10	(4) Medianamente de acuerdo
Capacidad de Respuesta	Eficacia.	11,12	(5) Totalmente de acuerdo
	Rapidez de servicio.	13,14	
	Informar al cliente.	15,16	

	Trabajadores preparados para responder.	17,18
	Cortesía y amabilidad.	19,20
Seguridad	Conocimiento para responder las preguntas.	21,22
	Inspira confianza.	23,24
	Comprensión.	25,26
Empatía	Atención individualizada al cliente.	27,28
	Comprender las necesidades del cliente.	29,30

---

### 3.4 Instrumentos

La herramienta que se manejarán en el actual trabajo de investigación será el cuestionario.

En él se tendrán el cuestionario de preguntas de forma cerrada sobre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana. El perfil cerrado es por el poco tiempo que se dispone para realizar la encuesta y poder expresar sobre la investigación que se está realizando. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.

Según Niño (2011), es considerado al cuestionario como un formato resuelto de manera escrita directamente, por el sujeto de investigación, la cual facilita el análisis y el costo de la aplicación.

Para ser más preciso en la investigación, el instrumento se elaborará en base a la matriz de Operacionalización de las variables y posteriormente se validará por un juicio de expertos, y se analizará el nivel de confiabilidad en que se encuentra la investigación a través de la escala de Likert.

También, el cuestionario estará conformado por 26 ítems de la variable 1. Gestión administrativa y 30 ítems de la variable 2. Calidad de servicios y relacionado con sus dimensiones e indicadores que analizan a cada una de las variables de estudio.

Las alternativas de respuesta del cuestionario serán determinadas por la escala de Likert, de acuerdo con Blanco y Alvarado (2005) la escala es una disposición organizada de ítems, cada uno de ellos actúa como un estímulo y el sujeto al responder se sitúa en un continuo en términos de la intensidad de su respuesta, es por esto por lo que los ítems de escala son definidos como preguntas de intensidad.

Además, las opciones de respuesta que se empleara en la investigación serán múltiples, por ejempló, 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Medianamente de acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Mediamente de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

A continuación, se presenta la ficha técnica del instrumento de la variable 1 denominada Gestión administrativa y la ficha técnica del instrumento de la variable 2 denominada Calidad de servicios.

### **Ficha Técnica del instrumento 1**

<b>Nombre:</b>	Instrumento de medición de gestión administrativa
<b>Autor y Año:</b>	Jonathan Chumpitaz, año 2021.
<b>Procedencia:</b>	Perú.
<b>Institución:</b>	Universidad Nacional Federico Villareal.
<b>Universo de Estudio:</b>	Clientes y funcionarios del Banco de la Nación
<b>Nivel de Confianza:</b>	95 %.
<b>Margen de error:</b>	5 %.
<b>Tamaño muestral:</b>	242 personas
<b>Tipo técnica:</b>	La encuesta se aplicó a los clientes y funcionarios del Banco de la Nación.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Se usará el cuestionario gestión administrativa
<b>Fecha trabajo de campo:</b>	febrero 2021.

<b>Escala de medición:</b>	1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Medianamente de acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Medianamente de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.
<b>Tiempo utilizado:</b>	El tiempo de duración para el llenado de la encuesta es de un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

### **Ficha Técnica del instrumento 2**

<b>Nombre:</b>	Instrumento de medición de Calidad de servicios
<b>Autor y Año:</b>	Jonathan Chumpitaz, año 2021.
<b>Procedencia:</b>	Perú.
<b>Institución:</b>	Universidad Nacional Federico Villareal.
<b>Universo de Estudio:</b>	Clientes y funcionarios del Banco de la Nación
<b>Nivel de Confianza:</b>	95 %.
<b>Margen de error:</b>	5 %.
<b>Tamaño mastral:</b>	242 personas
<b>Tipo técnica:</b>	La encuesta se aplicará a los clientes y funcionarios del Banco de la Nación.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Se usará el cuestionario posicionamiento
<b>Fecha trabajo de campo:</b>	febrero 2021
<b>Escala de medición:</b>	1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = Medianamente de acuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = Medianamente de acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.
<b>Tiempo utilizado:</b>	El tiempo de duración para el llenado de la encuesta es de un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

En conclusión, los instrumentos podrán analizar las encuestas realizadas a los clientes del Banco de la Nación, a fin de poder determinar las mejoras que se deben implementar para lograr el incremento de productividad en la atención de clientes.

### **3.5 Procedimientos**

Según Tamayo (2012) la encuesta se ha transformado en algo más que una sola herramienta técnica recogida de los datos para cambiar en toda una forma cuya atención

significa la búsqueda de la investigación en toda su extensión, consignado el recojo de datos de la investigación.

Cabe precisar, que la hipótesis es el eslabón entre la teoría y la investigación, que nos lleva a la revelación de los nuevos hechos. Por lo cual surgen ciertos hechos que orienta a la investigación hacia el desarrollo de la solución de problemas. De manera que la hipótesis puede ser desarrollada por los diferentes puntos de vistas, puede estar basada en una teoría, en el resultado de otras investigaciones, con la posibilidad de una relación semejante entre las dos variables que vamos a analizar en el estudio con lo cual podemos identificar la relación causa-efecto.

Se concluye, para el análisis de las variables de gestión administrativa y calidad de servicios, en la determinación de sus hipótesis planteadas efectuara identificación estadística con el programa estadístico SPSS 26 y en base a los datos de las encuestas elaboradas.

### **3.6 Análisis de datos**

Para examinar las informaciones de la investigación se derivará a la producción de las técnicas e instrumentos de recaudación de datos en base a las variables de estudio: X, Y. Después de tener los datos de estudio se realizará la tabulación en el software estadístico SPSS 26, para ser procesados y obtener los resultados, poder proceder a la contratación de hipótesis con el estadístico.

Según Quispe et al. (2019) la implementación de Rho Spearman será cuando se utilizan una o ambas variables que se están utilizando bajo la escala ordinal o Likert; este análisis está basado en rangos de las observaciones de los datos obtenidos.

La fórmula para el cálculo de rho cuando no existen empates, o existen unos cuantos empates, con respecto al número de parejas de datos es:

Donde: 
$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{N^3 - N}$$

- $D_i$ : Diferencia entre el i-ésimo par de rangos =  $R(X_i) - R(Y_i)$
- $R(X_i)$ : es el rango del i-ésimo dato X
- $R(Y_i)$ : es el rango del i-ésimo dato Y
- N: es el número de parejas de rangos

Para Mondragon (2014), a fin de poder medir el coeficiente de correlación de Rho Spearman la identifica como una medida de asociación lineal que es aplicada en rangos, números de orden, de cada uno de los grupos que se está analizando. El coeficiente de correlación de rangos de Spearman se detalla de la siguiente manera:

- Los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta;
- Los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece.

**Tabla 4**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva considerable

+0.51 a + 0.75	Correlación positiva
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

---

Según Mondragon (2014) la contrastación de la hipótesis supone una serie de aspectos. Un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula. La contrastación se ha realizado solamente con la hipótesis principal, porque las hipótesis secundarias son derivadas de la hipótesis principal.

En conclusión, la correlación nos ayuda a poder identificar la relación que existen entre las dos variables de análisis, para la aplicación del método rho Spearman es muy útil para muestras pequeñas y definir cuál es su dirección y que tan fuerte es dicha relación, dentro de las variables que se están analizando dentro del estudio del presente trabajo.

### **3.7 Consideraciones éticas**

El Proyecto de investigación que presento a continuación, cumple con respetar la ética profesional, considerando las normas morales que rigen la conducta humana, que en sentido práctico se conciernen con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta adecuada y por consiguiente respeto por los valores.

Asimismo, he tenido el cuidado necesario en respetar las opiniones de algunos autores; cuyo trabajo de investigación guardan estrecha relación con las variables de estudio, citando como tal en los antecedentes de la investigación.

La información, los registros, datos que se tomaron en cuenta al elaborar el trabajo de investigación, son fidedignos. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente en el plan de tesis.

Por tal motivo, se ha revisado los estudios previos del proyecto de investigación, elaborando las referencias de acuerdo con las normas de ética, se siguieron los procedimientos en cumplimiento al reglamento vigente a la estructura del Plan de Tesis expedido por la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva y percepción de resultados

Terminada la recopilación de datos y empleando la escala de Likert a la encuesta sobre la gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la nación los resultados obtenidos fueron los siguientes:

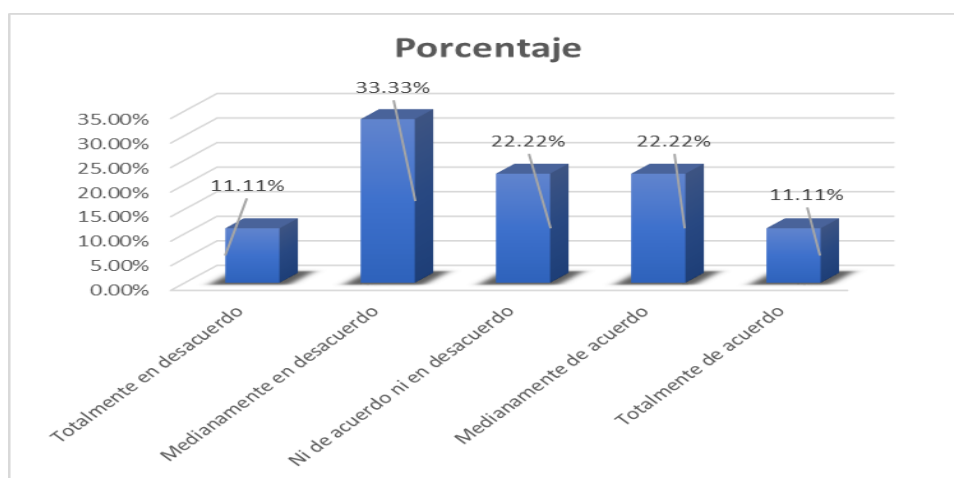
**Tabla 5**

*Distribución de la frecuencia de la variable 1: Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	11.11%
	Medianamente en desacuerdo	3	33.33%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	22.22%
	Medianamente de acuerdo	2	22.22%
	Totalmente de acuerdo	1	11.11%
	Total	9	100.00%

**Figura 3.**

*Diagrama de barras de la variable 1: Gestión Administrativa*



### Interpretación.

De la tabla 5 y la figura 3, se puede observar que de los 9 encuestados de los funcionarios del banco de la nación analizando los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones, se obtuvo en el análisis de la información los siguientes resultados, el 33.33% está medianamente en desacuerdo con la implementación correcta

de la gestión administrativa, con un 22.22% ni de acuerdo ni en desacuerdo , y en lo más bajo tenemos con un 22.22% con un totalmente de acuerdo con la gestión administrativa

En conclusión, la gestión administrativa debe implementar mejoras a fin de lograr proponer nuevos objetivos y metas que mejoren la calidad de servicios y con ello poder lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación.

En el análisis de la planeación relacionado con la calidad de servicios en el banco de la nación, obteniendo los siguientes resultados:

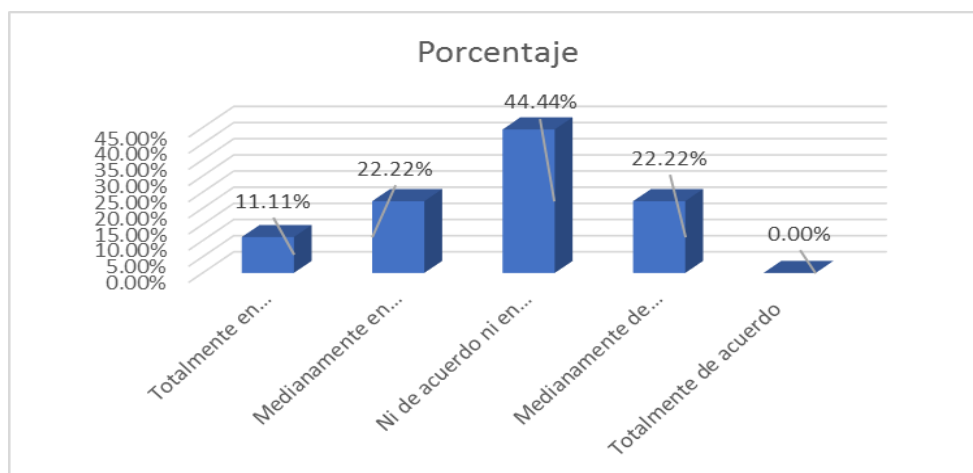
**Tabla 6**

*Distribución de frecuencia de la dimensión: Planeación*

	ITEM	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	11.11%
	Medianamente en desacuerdo	2	22.22%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	44.44%
	Medianamente de acuerdo	2	22.22%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	9	100.00%

**Figura 4.**

*Diagrama de barras de la dimensión: Planeación*



### **Interpretación.**

De la tabla 6 y la figura 4, se puede observar que de los 9 encuestados de los funcionarios del banco de la nación teniendo en cuenta los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones, se obtuvo en el análisis de la información los siguientes resultados 44.44% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 22.22% medianamente de acuerdo con la implementación correcta planeación.

En conclusión, dentro de la gestión administrativa es importante lograr poder tener e implementar una correcta planeación, con él se podrá lograr mejorar la calidad de servicios en el banco de la nación, los cuales no ayudan a proponer nuevos objetivos y metas que mejoren la calidad de servicios y con ello poder lograr la satisfacción del cliente y los usuarios del banco de la nación.

En el análisis de la organización relacionado con la calidad de servicios en el banco de la nación, obteniendo los siguientes resultados:

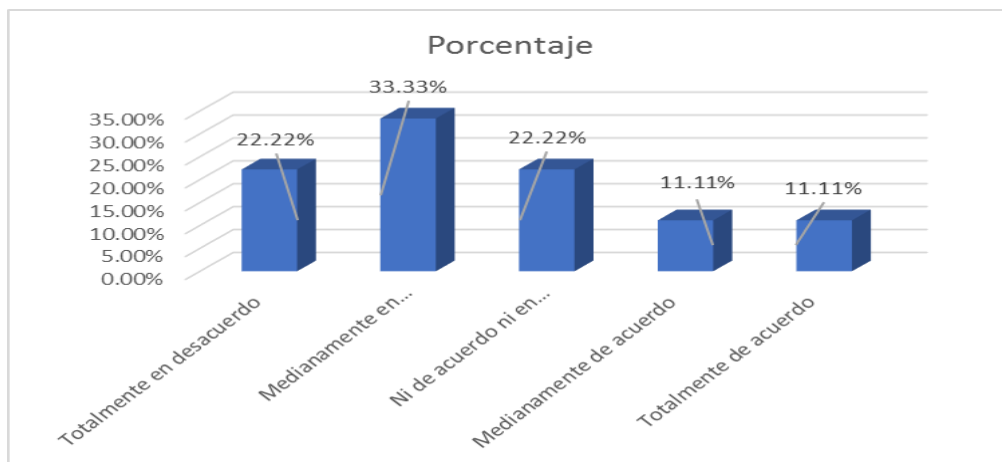
**Tabla 7**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión: Organización*

	<b>ITEM</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	Totalmente en desacuerdo	2	22.22%
	Medianamente en desacuerdo	3	33.33%
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	22.22%
	Medianamente de acuerdo	1	11.11%
	Totalmente de acuerdo	1	11.11%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5.**

*Diagrama de barras de la dimensión: Organización*



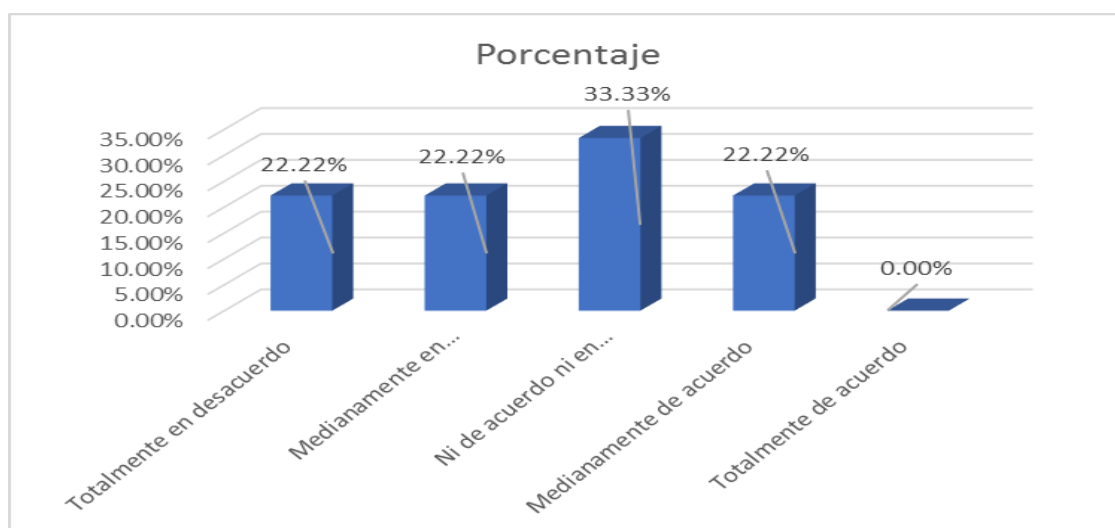
### **Interpretación.**

De la tabla 7 y la figura 5, se puede observar que de los 9 encuestados de los funcionarios del banco de la nación analizando los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones se obtuvo en el análisis de la información los siguientes resultados, el 33.33% esta medianamente de acuerdo, con un 22.22% (totalmente en desacuerdo y ni de acuerdo ni desacuerdo) y en lo más bajo tenemos con un 11.11% con un totalmente de acuerdo

En conclusión, dentro de la gestión administrativa es importante lograr implementar una correcta organización a fin de poder incrementar la productividad de los funcionarios, a fin de lograr la mejora en la calidad de servicios en el banco de la nación, los cuales nos ayudan a proponer nuevos objetivos para incrementar la calidad de servicios y con ello poder lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación. En el análisis de la dirección relacionado con la calidad de servicios en el banco de la nación, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 8***Distribución de la frecuencia de la dimensión: Dirección*

	ITEM	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	22.22%
	Medianamente en desacuerdo	2	22.22%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	33.33%
	Medianamente de acuerdo	2	22.22%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	9	100.00%

**Figura 6.***Diagrama de barras de la dimensión: Dirección***Interpretación.**

De la tabla 8 y la figura 6, se puede observar que de los 9 encuestados de los funcionarios del banco de la nación analizando los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones se obtuvo en el análisis de la información los siguientes resultados, el 22.22% esta medianamente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 33.33% totalmente en desacuerdo.

En conclusión, dentro de la gestión administrativa es importante lograr implementar una correcta dirección a fin de poder incrementar la productividad de los funcionarios del

banco de la nación, a fin de lograr la mejora en la calidad de servicios en los cuales nos ayuden a mejorar y proponer metas para mejorar la calidad de servicios y con ello poder lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación.

En el análisis de la dimensión de control relacionado con la calidad de servicios en el banco de la nación, obteniendo los siguientes resultados:

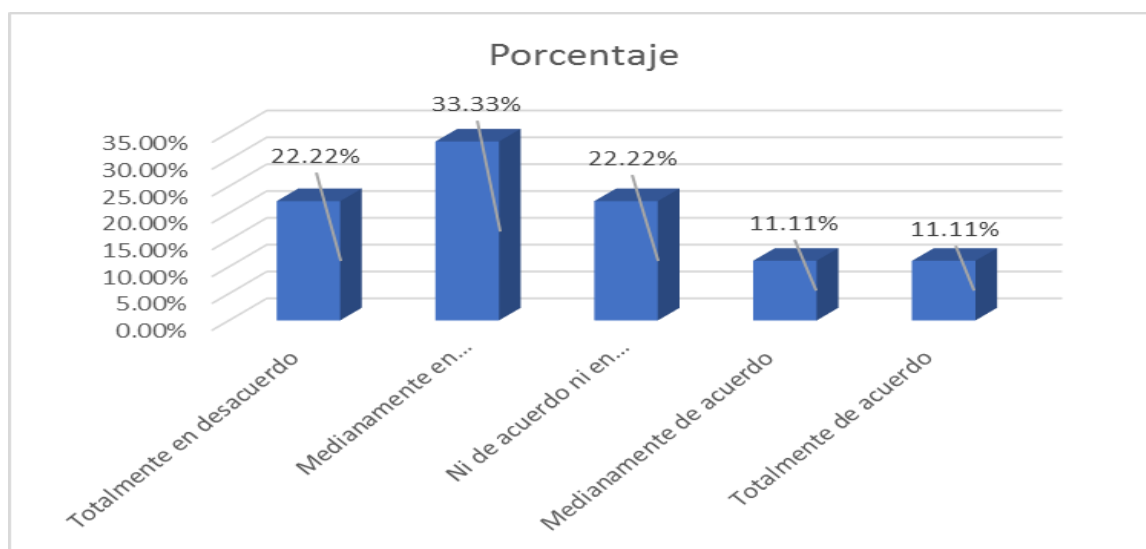
**Tabla 9**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión: Control*

	ITEM	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	22.22%
	Medianamente en desacuerdo	3	33.33%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	22.22%
	Medianamente de acuerdo	1	11.11%
	Totalmente de acuerdo	1	11.11%
	Total	9	100.00%

**Figura 7**

*Diagrama de barras de la dimensión: Control.*



### **Interpretación.**

De la tabla 9 y la figura 7, se puede observar que de los 9 encuestados de los funcionarios del banco de la nación analizando los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones se obtuvo en el análisis de la información los siguientes

resultados, el 33.33% esta medianamente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 22.22% totalmente en desacuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo y medianamente de acuerdo y en lo más bajo tenemos con un 11.11% con un totalmente de acuerdo

En conclusión, dentro de la gestión administrativa es importante lograr implementar un correcto control, a fin de poder incrementar la supervisión de los funcionarios, con ello se busca lograr mejorar la calidad de servicios en el banco de la nación, los cuales no ayudan a mejorar y proponer metas que puedan lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación. En el análisis de la dimensión la variable calidad de servicios relacionado con en el banco de la nación, obteniendo los siguientes resultados:

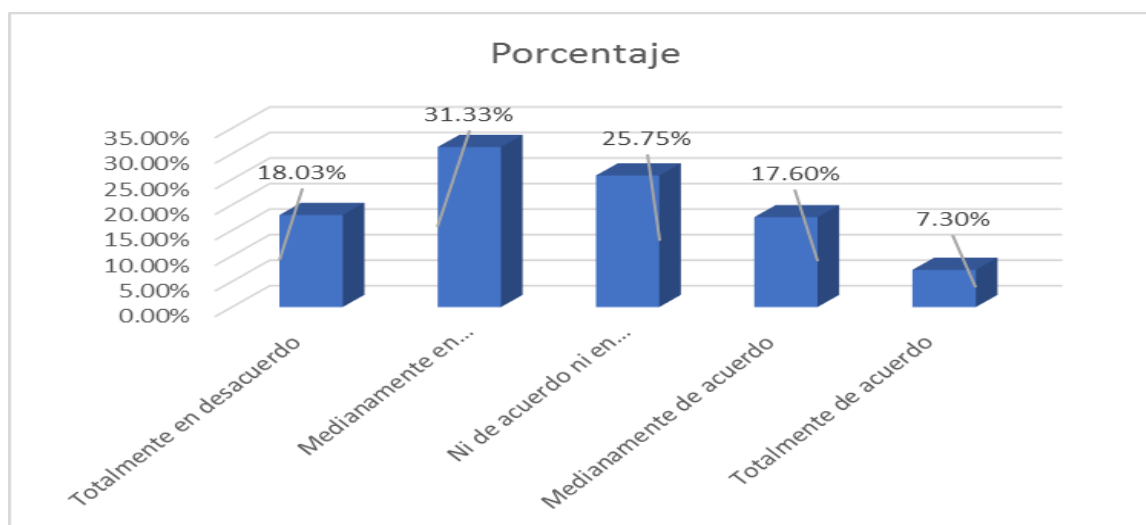
**Tabla 10**

*Distribución de la frecuencia de la variable 2: Calidad de servicios*

	ITEM	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	18.03%
	Medianamente en desacuerdo	73	31.33%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	25.75%
	Medianamente de acuerdo	41	17.60%
	Totalmente de acuerdo	17	7.30%
	Total	233	100.00%

**Figura 8.**

Diagrama de barras de la variable 2: Calidad de servicio



### **Interpretación.**

De la tabla 10 y la figura 8, se puede observar que de los 9 encuestados de los funcionarios del banco de la nación analizando los servicios de atención en ventanillas, área de préstamos y área operaciones se obtuvo en el análisis de la información los siguientes resultados, el 31.33% esta medianamente en desacuerdo, con un 25.75% ni de acuerdo ni desacuerdo y en lo más bajo tenemos con un 7.30 % con un totalmente de acuerdo.

En conclusión, para la calidad de servicios es importante la correcta implementación de la gestión administrativa y sus dimensiones, a fin de lograr la mejora e incrementos de productividad, efectividad y eficacia de los funcionarios del banco, los cuales nos ayudaran lograr la satisfacción del cliente y usuarios del banco de la nación.

### **Contrastación de hipótesis**

La contrastación de la hipótesis supone una serie de aspectos. Un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula. La contrastación se ha realizado solamente con la hipótesis principal, porque las hipótesis secundarias son derivadas de la hipótesis principal, para ello analizaremos en base a las variables gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la nación.

### **Hipótesis General**

H0: La gestión administrativa no se relaciona directamente con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

H1: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021

Regla de decisión Significancia = 0.05 (5%)

Si  $p - \text{valor} < 0.05$ , rechazar H0

Si  $P - \text{valor} > 0.05$ , aceptar H0



Para (Mondragon, 2014), a fin de poder medir el coeficiente de correlación de Rho Spearman la identifica como una medida de asociación lineal que es aplicada en rangos, números de orden, de cada uno de los grupos que se está analizando.

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman se detalla de la siguiente manera:

- Los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta;
- Los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece.

En conclusión, la correlación nos ayuda a poder identificar la relación que existen entre las dos variables de análisis, para la aplicación del método rho Spearman es muy útil para muestras pequeñas y definir cuál es su dirección y que tan fuerte es dicha relación, dentro de las variables que se están analizando dentro del estudio del presente trabajo.

Para el análisis de la gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la nación se obtuvieron los siguientes resultados, los cuales los interpretaremos de la siguiente manera:

**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y calidad de servicios*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión_adminis trativa (agrupado)	Calidad_de _servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión_administrat iva (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
	Calidad_de_servicio s (agrupado)	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 11, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios en el Banco de la Nación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa.

Por lo tanto, se concluye que el grado de correlación es positiva muy fuerte entre las dos variables que se están analizando (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho =  $.872^{**}$ ). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación que se está realizando.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si  $p - \text{valor} < 0.05$ , rechazar H<sub>0</sub>

Si  $p - \text{valor} > 0.05$ , aceptar H<sub>0</sub>

### Tabla 12

*Coefficiente de correlación de Spearman entre planeación y calidad de servicios*

			<b>Correlaciones</b>	
			Planeación (agrupado)	Calidad_de_serv icios (agrupado)
Rho de Spearman	Planeación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
	Calidad_de_servi cios (agrupado)	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 12, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la planeación y la calidad de servicios. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa.

Por lo tanto, se concluye que el grado de correlación es positiva entre la dimensión de planeación y la variable de calidad de servicios que se están analizando (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .642^{**}$ ). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la investigación que se está realizando.

### Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Regla de decisión - Significancia = 0.05 (5%)

Si  $p - \text{valor} < 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p - \text{valor} > 0.05$ , aceptar  $H_0$

### Tabla 13

*Coefficiente de correlación de Spearman entre organización y calidad de servicios*

<b>Correlaciones</b>				
			Organización n (agrupado)	Calidad_de_ servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Organización (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,855 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
	Calidad_de_ser vicios (agrupado)	Coeficiente de correlación	,855 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

<sup>\*\*</sup>. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 13, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la organización y la calidad de servicios. Por otra parte,

el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa.

Por lo tanto, se concluye que el grado de correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de organización y la variable de calidad de servicios que se están analizando (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .855\*\*). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la investigación que se está realizando.

### **Hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

H1: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021. Regla de decisión - Significancia = 0.05 (5%)

Si  $p - \text{valor} < 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p - \text{valor} > 0.05$ , aceptar  $H_0$

**Tabla 14**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre dirección y la calidad de servicios*

		<b>Correlaciones</b>		
			Dirección (agrupado)	Calidad_de _servicios (agrupado)
Rho de Spearman	Dirección (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
	Calidad_de_servic ios (agrupado)	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 14, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre la dirección y la calidad de servicios. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa.

Por lo tanto, se concluye que el grado de correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de dirección y la variable de calidad de servicios que se están analizando (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho =  $.798^{**}$ ). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la investigación que se está realizando.

#### **Hipótesis específica 4**

Ho: No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

H1: Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.

Regla de decisión - Significancia = 0.05 (5%)

Si  $p$  – valor  $< 0.05$ , rechazar  $H_0$

Si  $p$  – valor  $> 0.05$ , aceptar  $H_0$

**Tabla 15**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre control y calidad de servicios*

<b>Correlaciones</b>				
			Control (agrupado)	Calidad_de_servic ios (agrupado)
Rho de Spearman	Control (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,864**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	242	242
-----				
	Calidad_de_ servicios (agrupado)	Coefficiente de correlación	,864**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	242	242

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Como se observa en la tabla 15, la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo cual indica que existe relación entre el control y la calidad de servicios. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa.

Por lo tanto, se concluye que el grado de correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de control y la variable de calidad de servicios que se están analizando (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ; Rho =  $.864^{**}$ ). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la investigación que se está realizando.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según el estudio de investigación realizado, en base a la gestión administrativa y como su proceso administrativo se relaciona con en el desarrollo de las actividades, cada uno desde su perspectiva plantea diferentes puntos de vista, para ello la teoría aplicada en la variable 1 denominada gestión administrativa se relaciona con la teoría de la empresa, administración y proceso administrativo por (Fayol et al. 1916) porque dicha teoría se basa en el desarrollo e implementación de la capacidad de poder ordenar, controlar y coordinar las diferentes actividades y roles que se desempeñan dentro de la empresa el cual les ayuda a prevenir los problemas y poder alcanzar las metas y objetivos que estamos planteando, esto es aplicado en el Banco de la Nación, se busca siempre mejorar en eficacia y eficiencia pero ello va relacionado con la buena gestión administrativa, logrando poder planificar, organización, dirección y control, con él se puede realizar un orden de priorización de actividades a fin de maximizar la productividad del personal en busca de logro de los objetivos.

Sobre la teoría estándar en la variable 1 sobre la gestión administrativa se cuestiona el punto de vista de Louffat (2012) debido a que solo toma en cuenta potenciar los recursos de la empresa, pero lo que no toma en cuenta son las mejoras dentro de la organización, las capacitaciones del personal, es decir no toma mucho en cuenta el personal humano que de por si es potencial para mejorar la productividad, y teniendo en cuenta que el Banco de la Nación lo prioritario y principal es la fuerza laboral de la personas, con el fin de poder capacitarlos para mejorar los servicios a los clientes y/o usuarios.

En el análisis de la variable 2 sobre la calidad de servicios se relaciona con la teoría del enfoque de calidad de servicios por (Parasuraman et al.,1994) es importante la implementación de la medición de la calidad de servicios, debido a que con él se requiere de que los usuarios y/o clientes puedan captar la calidad servicios, a fin de poder medirla



mediante la percepción y en base al análisis del consumidor, y con ello poder identificar los indicadores que nos muestren donde se va a mejorar para poder incrementar la productividad y mejorar la calidad de servicios.

Para el caso del Banco de la Nación, dentro de su cultura de servicios, es muy importante el tener calidad en la atención de los usuarios y clientes, con la finalidad de poder reducir brechas de servicios analizando todos los niveles tanto socioeconómicos, como también los rangos de edad, adecuando plataformas amigables para que puedan ser utilizados por todas las persona sin excluirlo, es por ello que si se adecuaría esta teoría de enfoque de calidad de servicios, debido a que se busca analizar los indicadores que ayuden a mejorar en la atención de los usuarios y con ello incremente la productividad de los funcionarios del Banco de la Nación.

Sobre la teoría estándar, para Kotler y Armstrong (2012) la calidad del servicio es muy importante porque está referida directamente a la satisfacción de las necesidades de los clientes, para lo cual se requiere minimizar los defectos en los productos y servicios, minimización del despilfarro de tiempo y recursos, entre otros aspectos, se descarta debido a que solo analiza el punto de vista de minimizar tiempo y recursos, pero no ve la oportunidad de realizar el análisis con el mismo usuario y cliente, preguntarle que le agrada o desagrada o que es lo que busca dentro de los servicios, o como cree el que se pueda mejorar en los procesos de atención al cliente dentro de la atención del Banco de la Nación.

Es por ello que la descartaría, debido a que el análisis sea coherente a fin de maximizar mejor la identificación de mejoras que se deben dar, es desde mi punto de vista para el análisis de la variable 2 de calidad de servicios, en preguntar al cliente que es lo que desea recibir para su atención, que falencias encuentra en la atención, y que espera de la atención del cliente; y con dicho análisis poder implementar capacitación a los funcionarios

del Banco de la Nación, a fin de incrementar la productividad de los funcionarios que realizan la atención del clientes.

La tesis tuvo como fundamental objetivo la relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios en los funcionarios del Banco de la Nación en Lima Metropolitana: La variable 1 planteada en la tesis denominada gestión administrativa tiene como sustento teórico en la variable, dimensiones e indicadores de Fayol y la variable 2 denominado calidad de servicios tiene como sustento teórico en la variable, dimensiones e indicadores del autor Parasuraman. El método que se relaciona con el estudio es hipotético - deductivo, por el autor Rodriguez (2017), en él se buscó analizar y observar el estudio que se va a realizar, y poder plantear la hipótesis a fin de poder validar la veracidad de lo que estamos analizando y observando la realidad. Para el enfoque cuantitativo que aplicamos en base a Hernandez et al. (2014) a fin de poder realizar la recolección de los datos en la encuesta y poder con los resultados lograr la medición numérica que nos ayude a validar la hipótesis que estamos analizando. Y al ser tipo de investigación correlacional poder identificar la relación que existe dentro de los resultados si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios.

La investigación es de corte transversal porque el instrumento que se ha analizado es el cuestionario, el cual se ejecutó en el mes Marzo del 2021 a los clientes y funcionarios del Banco de la Nación en Lima Metropolitana. La muestra de estudio fue de 242 clientes y funcionario y en el cual se aplicó el cuestionario de 26 preguntas de la variable denominada Gestión administrativa y 30 preguntas de la variable 2 denominada calidad de servicios, a una escala analizada de Likert, el cual fue sometido a un alfa de Cronbach teniendo en la variable 1 Gestión Administrativa 0,982 y la variable 2 calidad de servicios 0,985, por lo cual se concluye que existe una alta fiabilidad que al implementar y aplicar el cuestionario

se obtenga resultados confiables que ayuden a la mejora de las actividades de los funcionarios del Banco de la Nación.

La primera discusión guarda relación con la hipótesis general que fue planteado de la siguiente manera: La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021, los resultados que se obtuvieron fue el siguiente confirmando a la hipótesis alternativa con un coeficiente (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .872^{**}$ ). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la investigación que se está realizando y comparándolo con la investigación de (León, 2020), en el cual es muy importante la implementación de capacitación a los funcionarios del Banco de la Nación, a fin de poder incrementar su productividad en la atención al cliente y mejorar en su calidad de servicios. En base a Rodríguez (2019) se concluye que la implementación de mejoras de capacitación ayudara a los funcionarios del Banco de la Nación a obtener la orientación a sus clientes a utilizar los canales digitales para poder reducir sus servicios y con ello reducir las demoras de atención, a fin de poder incrementar la eficiencia de la atención y lograr la satisfacción de los clientes durante su instancia en el banco. La investigación, en el cual para mejorar la productividad es bueno la implementación constante de capacitaciones a los funcionarios, con ello ayudara a identificar las falencias de la atención al cliente y poder mejorar a fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios.

La segunda discusión guarda relación con la primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021, los resultados confirmaron la hipótesis alternativa con prueba de Spearman (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .642^{**}$ ), comparándolo con la investigación de Coila (2019) se

concluye que el Banco de la Nación necesita mejorar en la planeación de su gestión administrativa a fin de poder mejorar e incrementar su productividad en la atención de los clientes y con ello poder mejorar su calidad de servicios. Se debe lograr implementar una correcta planeación dentro de las actividades del Banco de la Nación, a fin de poder reorganizar las actividades de los funcionarios para que se logre una atención que satisfaga las necesidades de los clientes y/o usuarios.

La tercera discusión guarda relación con la segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021, los resultados confirmaron que la hipótesis alternativa con prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .855\*\*), comparándolo con la investigación de Laulate (2018), se concluye la implementación de capacitación a fin de mejorar la organización de los funcionarios del banco con la finalidad de incrementar su eficiencia en la atención a los clientes y con mejorar su calidad de servicios en el Banco de la Nación. A fin de poder implementar y mejorar la organización dentro del Banco de la Nación, es óptimo la implementación de capacitación, que logren que los funcionarios puedan lograr tener una secuencia de cumplir todos los procedimientos para lograr la satisfacción en la atención a los usuarios y/o clientes.

La cuarta discusión guarda relación con la tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Determinar cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021, los resultados confirmaron que la hipótesis alternativa con prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .798\*\*), comprándolo con la investigación de Fernandez et al. (2017) se concluye que instruir correctamente a los funcionarios del banco con la dirección correcta a fin de poder incrementar su productividad con la finalidad de mejorar

la calidad de servicios de los clientes del Banco de la Nación. A fin de poder lograr que se implemente una correcta dirección dentro del Banco de la Nación, para poder reorganizar las actividades de los funcionarios para el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.

La quinta discusión guarda relación con la cuarta hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021, los resultados confirmaron que la hipótesis alternativa con prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .864\*\*), comparándolo con la investigación de Llican (2017) se concluye que control de la gestión administrativa para los funcionarios del banco, lograrían incrementar la productividad en la calidad de servicios de los clientes del Banco de la Nación. A fin de lograr implementar un correcto control se debe tener en cuenta el constante monitoreo y con ello puede lograr tener indicadores que ayuden a los funcionarios del Banco de la Nación a incrementar su productividad.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Con el resultado obtenido de la información de la encuesta a los usuarios del banco de la nación se obtiene que existe relación fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de servicios. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .872^{**}$ ). Se encontraron deficiencias en la variable 1 gestión administrativa en el cual no se encontraron programas de capacitación, estructura organizativa no identificada y en la variable 2 calidad de servicios, no había empatía con el cliente y la baja expectativa de una atención correcta a los usuarios del Banco de la Nación.
- 6.2** Con el resultado obtenido de la información de la encuesta a los usuarios del banco de la nación se obtiene que existe relación positiva entre la planeación y la calidad de servicios. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .642^{**}$ ). Se encontraron deficiencias en la dimensión 1 de planeación en el cual realizaban estrategias sin incluir indicadores y no monitorear sus actividades y en la variable 2 calidad de servicios, no se resolvía los problemas y generaban malestar a los usuarios del Banco de la Nación.
- 6.3** El grado de correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de organización y la variable de calidad de servicios que se están analizando (sig. bilateral =  $0.000 < 0.01$ ;  $Rho = .855^{**}$ ). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre ambas variables, es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa de la investigación que se está realizando. Se encontraron deficiencias en la dimensión 2 de organización en el cual existía falta de comunicación interna y poca inversión en el talento y en la variable 2 calidad de servicios, la insistencia en colocar productos nuevos y no explicar correctamente al cliente sobre los productos a ofrecer a los usuarios del Banco de la Nación.

**6.4** El grado de correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de dirección y la variable de calidad de servicios que se están analizando. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .798\*\*). Se encontraron deficiencias en la dimensión 3 de dirección en el cual no tenían los objetivos claros y tener una escasa orientación al cliente y en la variable 2 calidad de servicios, no ser proactivo e invisible a los usuarios del Banco de la Nación.

**6.5** El grado de correlación positiva muy fuerte entre la dimensión de control y la variable de calidad de servicios que se están analizando (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .864\*\*). Por consiguiente, con un valor  $P < 0,05$  existen relación entre la dimensión y la variable a analizar. Se encontraron deficiencias en la dimensión 4 de control en el cual no se monitoreaba ni se obtenía indicadores de evaluación a los funcionarios y en la variable 2 calidad de servicios, el trato diferenciado a los usuarios del Banco de la Nación.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Para poder incrementar su productividad de los funcionarios, se debe realizar constantemente capacitaciones con relación a los procedimientos que tiene el banco a fin de lograr mejorar la fidelidad de los clientes durante su atención y lograr la satisfacción al cliente.
- 7.2** Implementar políticas de mejoras en el servicio al cliente informando de los canales informáticos lo cual lograría reducir la espera a los clientes y/o usuarios del Banco de la Nación y con ello incrementar su calidad de servicios.
- 7.3** Implementar una política de organización con la finalidad de poder aumentar las ventanillas de atención necesarias para poder brindar un mejor servicio al usuario durante su trabajo laboral y con ello lograr un incremento en la calidad de servicios de los clientes y/o usuarios.
- 7.4** Implementar una correcta dirección y poder impulsar la utilización de otros canales de atención más eficientes y poder maximizar los agentes multired con la finalidad de poder ubicarlo en los comercios cercanos, instituciones del estado y con ello poder reducir la cantidad de colas de espera en las agencias del banco de la nación en Lima Metropolitana y lograr mejorar con ello la calidad de servicios de los usuarios y/o clientes.
- 7.5** Formular un programa más amigable de transferencias financieras, que permita una mejor comprensión y utilización de esta herramienta por parte de los clientes del banco, con la finalidad de poder lograr una mejor calidad de servicios a los clientes y/o usuarios.



### VIII. REFERENCIAS

- Alvarez, J., Alvarez , I., & Bullón, J. (2006). *Introduccion a la calidad* . España: Gesbiblo, S. L.
- Batet, P. (2011). *Gestion Administrativa* . España: Universitat Jaume I.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Blanco, M., & Lobato, F. L. (2009). *Comunicacion y atencion cliente*. España: AbeBooks.
- Blanco, N., & Alvarado, M. (2005). Escala de actitud hacia el proceso de investigacion científico social . *Ciencias sociales* , 534-544;  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011311.pdf>.
- Camino, C. (2018). La gestion de calidad en la cooperativa de ahorro y credito Santa Rosa de Patutan. (Tesis de maestría), Ambato, Ecuador: Universidad Tecnologica Indoamerica.
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestion de la calidad: Conceptos, enfoques y sistemas* . Madrid: Pearson Educacion S:A .
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7 ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto. (2007). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion* (7 ed.). España: McGraw-Hill.
- Coila, F. (2019). El gobierno corporativo y la implementacion del sistema de control de interno en las entidades financieras de la Region Puno , Periodo 2015 2017-. (Tesis de maestría), Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Díez, E., García, J., Martin, F., & Periañez, R. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Domenech, F., Galmarini, M., & Gorupicz, I. (2020). Mejorar la productividad en un entorno disruptivo: Cómo transformar la banca latinoamericana. *Mc Kynsey&Company*, 1-7.

<https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Business%20Functions/Operations/Our%20Insights/Improving%20productivity%20in%20a%20disrupted%20landscape/Mejorar-la-productividad-en-un-entorno-disruptivo.pdf?shouldIndex=false>.

Evans, J., & William, L. (2008). *Administración y control de calidad* (7 ed.). Mexico: Cengage Learning.

Fernandez, R., Quintero, E., Zapata, A., & Aragon, J. (2017). Planeamiento estratégico del Banco de la Nación. (Tesis de maestría), Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Fisher, L. & Navarro, V. (1994) referenciado por Duque. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia*, 64-80.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Venezuela: Fondo editorial biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios*. España: Diaz de santos, S:A.

Gutierrez, O. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 44-54.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>.

Hammoud, J., Rima, B., & El Baba, I. (2018). The impact of e-banking service quality on customer satisfaction: Evidence from the Lebanese Banking Sector. *SAGE Open - Research Paper*, 1-12. doi.org/10.1177/2158244018790633.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc graw-hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc graw-hill.

- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración* (9 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Idrovo, M. (2019). La calidad del servicio bancario en un contexto post crisis: Efectos emocionales en el cliente sobre su comportamiento. (Tesis doctoral), Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14 ed.). Mexico: Pearson, Educacion.
- Laulate, E. (2018). La gestión y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017. (Tesis de Maestría), Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Lay, N., Marceles, V., & Parra, M. (2019). Uso de las herramientas de comunicación asincrónicas y sincrónicas en la banca privada del Municipio Maracaibo (Venezuela). *Revista Espacios*, 11-20.  
<http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7471/Usode%20las%20herramientas%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Leon, L. (2020). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Banco de la Nación, Provincia Datem del Marañón, 2020. (Tesis de Maestría), Datem del Marañón, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Llican, J. (2017). Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - Agencia Santa Anita 2016. (Tesis de Maestría), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Mexico: El buzón de pacioli.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Argentina : Editorial CENAGE learning.
- Luza, S. (2018). Impacto del planeamiento estratégico en el desarrollo de la alta dirección del Banco de la Nación. (Tesis de Maestría), Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.

- Mamani, L. (2018). Percepcion del cliente financiero frente a la calidad de servicios del Banco Unión. *Universidad Mayor de San Andrés - Facultad de Ciencias Economicas y Financieras*, 1-35.  
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/17812>.
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista científica ciencias economicas y financieras* , 84-102. DOI:10.23857/fipcaec.v3i8.59.
- Minwer, A.-a. (2016). Management Information systems & their Impact on improving the quality of service at the Commercial Bank Customers. *International journal of business and social science*, 56-71.  
[https://ijbssnet.com/journals/Vol\\_7\\_No\\_6\\_June\\_2016/6.pdf](https://ijbssnet.com/journals/Vol_7_No_6_June_2016/6.pdf).
- Mondragon, M. (2014). Uso de la correlacion de spearman en un estudio de intervencion en fisioterapia. *Movimiento científico* , 1-8;  
file:///C:/Users/Jonathan/Downloads/USO\_DE\_LA\_CORRELACION\_DE\_SPEARMAN\_EN\_UN\_ESTUDIO\_DE.pdf.
- Moya, L. (2016). *La empatia en la empresa*. Valencia: Plataforma Editoria.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. España: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Meja, E., Novoa, E., & Villagomez , A. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Colombia: La U - Transversal.
- Palacios, M. (2018). *El líder profesional define la capacidad de respuesta como el concepto elemental en la atencion al cliente*. España: Independently published .
- Parasuraman et al, 1994, pág. 197, citado por Salazar & Cabrera, 2016. (s.f.).
- Parasuraman et al, 1994,citado por Salazar & Cabrera, 2016. (s.f.).
- Parasuraman et al,1994,pág 197,citado por Salazar & Cabrera, 2016. (s.f.).
- Pazmiño, G. (2016). Gestión administrativa-financiera y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense del Cantón la Mana, Periodo 2014-2015. Control interno. (Tesis de Maestría), Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

- Peretto, C. (2016). Evaluacion de eficiencia y productividad del sistema bancario , el caso de las entidades bancarias de la República Argentina del 2001-2010. (Tesis doctoral), Cordova, Argentina: Universidad Nacional de Cordova.
- Pico, A. (2018). Diseño de la planeacion estrategica de la Cooperativa multiactiva del bienestar social - COOBSOCIAL. (Tesis de Maestría), Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Prada, J. (2018). Calidad de servicio y satisfaccion al cliente del Banco de la Nacion Abancay ,2018. (Tesis de Maestría), Abancay, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Quispe, A., Calla, K., Yangali, J., Rodriguez, J., & Pumacayo, I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL*. Colombia: Eidec.
- Ramirez, A., Ramirez, R., & Calderon, E. (2017). La gestion administrativa en el desarrollo empresarial . *Revista contribuciones economicas* , 1-10.  
<https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20Gesti%C3%B3n,lograrlo%2C%20es%20necesario%20practicar%20el>.
- Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de administración*. Mexico: ECOE.
- Ramon, J., Erazo, J., Narvaez, C., & Ormaza, J. (2019). Plan estratégico financiero para la óptima gestión de los ingresos en las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero popular y solidario. *Revista visionario digital*, 216-237.  
[https://www.researchgate.net/publication/334325744\\_Plan\\_estrategico\\_financiero\\_para\\_la\\_optima\\_gestion\\_de\\_los\\_ingresos\\_en\\_las\\_cooperativas\\_de\\_ahorro\\_y\\_credito\\_del\\_sector\\_financiero\\_popular\\_y\\_solidario](https://www.researchgate.net/publication/334325744_Plan_estrategico_financiero_para_la_optima_gestion_de_los_ingresos_en_las_cooperativas_de_ahorro_y_credito_del_sector_financiero_popular_y_solidario).
- Riveros Cuellar, A. (2022). *Satisfaccion Laboral y compromiso Organizacion en los Stakeholders - Una mirada al marketing interno*. Lima: Editorial Barreto.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administracion* (8 ed.). Mexico: Pearson Educación, 2005.
- Robert, A., & Govindaranjan, V. (2008). *Sistema de control de gestion* . España: Mcgraw-Hill.

- Roca, C. (2020). Teoría y elección metodológica en la investigación. *Methodos*, 1-8 ; doi: 10.31009/methodos.2020.i01.01.
- Rodríguez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 1-27; DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
- Rodríguez, D. (2019). Los servicios financieros digitales del Banco de la Nación. (Tesis de Maestría), Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Rodríguez, D. (2019). Los servicios financieros digitales del Banco de la Nación. (Tesis de Maestría), Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Rojas, L. (2017). Cultura organizacional y la calidad de servicio en el Banco de la Nación oficina principal de Huanuco 2017. (Tesis de Maestría), Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco.
- Rust, R., & Oliver, R. (1994). *Calidad del servicio: nuevas direcciones teóricas y prácticas*. EEUU: Thousand Oaks, CA.
- Samaniego, H., Naranjo, F., Cabezas, M., & Bastidas, R. (2020). Competitividad en las Cooperativas de ahorro y crédito de la Ciudad de Santo. *Revista dilemas contemporáneos: Educación, política y valores*, 1-27.  
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>.
- Shaw, J. (1991). *Gestión de servicios*. España: Díaz De Santos, S.A.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Mexico: Limusa S.A.
- Suarez, E. (2020). Planeación estratégica y comercialización en la Cooperativa Agraria Colpa de Loros, en el periodo 2019. ( Tesis de Maestría -MBA), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Mexico: Liderazgo 21 .
- Tschohl, J. (2008). *Servicio al cliente* (5 ed.). El Salvador: Best sellers publishing.

- Valenzuela, F., Pariona, B., & Bendezu, J. (2019). *Ejecución del proyecto de investigación científica* (1 ed.). Lima: Editorial san marcos .
- Villegas , P. (2018). Propuesta de modelo de gestion de incidencias y peticiones de servicios de TI para el Banco de Desarrollo de los pueblos basado en IYIL V3 2011 como parte del Plan Estrategico. (Tesis de Maestría), Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK.
- Wasim I. Al-Habil, A. A. (2017). The Impact of the quality of banking services on Improving the marketing performance of Banks in Gaza Governorates from the point of view of their employees. *Hal archives ouverts*, 196-217.  
<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01610720>.
- Zavaleta, H. (2019). Planemiento estrategico economico y financiero para mejorar la rentabilidad de la CAC Leon XIII. (Tesis de Maestría), Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

## IX. ANEXOS

## Anexo A: Matriz de consistência

Título: La gestión administrativa y la calidad de servicios en el Banco de la Nación, Lima Metropolitana, año 2021																																																																														
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																																											
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicios en el del Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación en Lima Metropolitana en el año 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Planeación</td> <td>Misión , visión</td> <td>1-2</td> <td rowspan="12">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Objetivo</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td>Estrategias</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td>Política</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Organización</td> <td>División de Trabajo</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td>Coordinación</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td>Organigrama</td> <td>13-14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Dirección</td> <td>Comunicación.</td> <td>15-16</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo.</td> <td>17-18</td> </tr> <tr> <td>Equipos de trabajo</td> <td>19-20</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Control</td> <td>Seguimiento.</td> <td>21-22</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo.</td> <td>23-24</td> </tr> <tr> <td>Medidas correctivas</td> <td>25-26</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Variable 2: Posicionamiento</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Elementos Tangibles</td> <td>Equipos.</td> <td>1-2</td> <td rowspan="15">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Instalaciones físicas.</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td>Materiales de comunicación</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Fiabilidad</td> <td>Interés en solucionar problemas</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td>Eficacia.</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacidad de Respuesta</td> <td>Rapidez de servicio</td> <td>13-14</td> </tr> <tr> <td>Informar al cliente</td> <td>15-16</td> </tr> <tr> <td>Trabajadores preparados para responder</td> <td>17-18</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad</td> <td>Cortesía y amabilidad.</td> <td>19-20</td> </tr> <tr> <td>Conocimiento para responder las preguntas.</td> <td>21-22</td> </tr> <tr> <td>Inspira confianza.</td> <td>23-24</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Empatía</td> <td>Comprensión.</td> <td>25-26</td> </tr> <tr> <td>Atención individualizada al cliente.</td> <td>27-28</td> </tr> <tr> <td>Comprender las necesidades del cliente.</td> <td>29-30</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Planeación	Misión , visión	1-2	Ordinal	Objetivo	3-4	Estrategias	5-6	Política	7-8	Organización	División de Trabajo	9-10	Coordinación	11-12	Organigrama	13-14	Dirección	Comunicación.	15-16	Liderazgo.	17-18	Equipos de trabajo	19-20	Control	Seguimiento.	21-22	Monitoreo.	23-24	Medidas correctivas	25-26	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Elementos Tangibles	Equipos.	1-2	Ordinal	Instalaciones físicas.	3-4	Materiales de comunicación	5-6	Fiabilidad	Interés en solucionar problemas	7-8	Satisfacción	9-10	Eficacia.	11-12	Capacidad de Respuesta	Rapidez de servicio	13-14	Informar al cliente	15-16	Trabajadores preparados para responder	17-18	Seguridad	Cortesía y amabilidad.	19-20	Conocimiento para responder las preguntas.	21-22	Inspira confianza.	23-24	Empatía	Comprensión.	25-26	Atención individualizada al cliente.	27-28	Comprender las necesidades del cliente.	29-30
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																																																																											
Planeación	Misión , visión	1-2	Ordinal																																																																											
	Objetivo	3-4																																																																												
	Estrategias	5-6																																																																												
	Política	7-8																																																																												
Organización	División de Trabajo	9-10																																																																												
	Coordinación	11-12																																																																												
	Organigrama	13-14																																																																												
Dirección	Comunicación.	15-16																																																																												
	Liderazgo.	17-18																																																																												
	Equipos de trabajo	19-20																																																																												
Control	Seguimiento.	21-22																																																																												
	Monitoreo.	23-24																																																																												
	Medidas correctivas	25-26																																																																												
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																																																																											
Elementos Tangibles	Equipos.	1-2	Ordinal																																																																											
	Instalaciones físicas.	3-4																																																																												
	Materiales de comunicación	5-6																																																																												
Fiabilidad	Interés en solucionar problemas	7-8																																																																												
	Satisfacción	9-10																																																																												
	Eficacia.	11-12																																																																												
Capacidad de Respuesta	Rapidez de servicio	13-14																																																																												
	Informar al cliente	15-16																																																																												
	Trabajadores preparados para responder	17-18																																																																												
Seguridad	Cortesía y amabilidad.	19-20																																																																												
	Conocimiento para responder las preguntas.	21-22																																																																												
	Inspira confianza.	23-24																																																																												
Empatía	Comprensión.	25-26																																																																												
	Atención individualizada al cliente.	27-28																																																																												
	Comprender las necesidades del cliente.	29-30																																																																												
<p><b>Metodología</b></p> <p><b>Enfoque:</b> Cualitativo.</p> <p><b>Tipo:</b> correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> 647 clientes y funcionarios los clientes del Banco de la Nación</p> <p><b>Muestra:</b> 242 clientes y funcionarios del Banco de la Nación</p> <p><b>Muestreo:</b> no probabilístico.</p>																																																																														



## Anexo B: Validación de Instrumentos

La validación por juicio de expertos consiste básicamente en poder solicitar a una serie de personas la demanda de juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto en concreto.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) la autenticidad o validez del contenido a evaluar se tiene mediante opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones proporcionadas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés.

Por otro lado, la ejecución de la validez del instrumento en la investigación se detallará en las siguientes tablas y certificados de validez planteadas.

**Tabla 16**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1. Gestión Administrativa*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Sánchez Sotomayor, Segundo	Estadístico	Si existe suficiencia
Sánchez Camargo, Mario	Metodólogo	Si existe suficiencia
Vásquez Muñante, Cecilia	Temático	Si existe suficiencia

*Fuente:* autoría propia

**Tabla 17**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2. Calidad de servicios*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Sánchez Sotomayor, Segundo	Estadístico	Si existe suficiencia
Sánchez Camargo, Mario	Metodólogo	Si existe suficiencia
Vásquez Muñante, Cecilia	Temático	Si existe suficiencia

*Fuente: autoría propia*

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión Administrativa**

<b>CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA</b>								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	Si	No	
<b>DIMENSION PLANEACION</b>								
1	¿En la agencia del Banco de La Nación, se informa a los clientes sobre alguna variación en la atención?	X		X		X		
2	¿Usted es informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		
3	¿La agencia del Banco de La Nación, establece constantemente mejoras en los servicios y productos que ofrece?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?	X		X		X		
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?	X		X		X		
6	¿Cuándo culmina su servicio dentro del Banco de La Nación, siente que han atendido todo su requerimiento de la mejor manera?	X		X		X		
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación atenderá sus necesidades en un tiempo más adecuado?	X		X		X		
8	¿Cree usted que a mediano plazo la agencia del Banco de La Nación implemente mejoras en su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>								
9	¿Cree usted que el personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación es adecuado para la atención al público?	X		X		X		
10	¿La infraestructura instalada en los cajeros del Banco de La Nación es suficiente para la atención al público?	X		X		X		
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial en la agencia del Banco de La Nación es la más adecuada?	X		X		X		
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación impone orden en las colas de espera?	X		X		X		
<b>DIMENSION DIRECCION</b>								
15	¿La agencia del Banco de La Nación le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?	X		X		X		
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		

17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?	X		X		X	
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?	X		X		X	
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación participa activamente en la atención al público?	X		X		X	
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?	X		X		X	
	<b>DIMENSION CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	¿Considera usted que la administración de la agencia del Banco de La Nación evalúa cambios para una adecuada atención al público?	X		X		X	
22	¿Considera usted que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación es oportuna?	X		X		X	
23	¿En su opinión, en la agencia del Banco de La Nación se corrigen las deficiencias en la atención al público?	X		X		X	
24	¿Cree usted que los empleados de la agencia del Banco de La Nación corrigen su actitud para atender al público?	X		X		X	
25	¿En su opinión, la agencia del Banco de La Nación aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?	X		X		X	
26	¿Ha experimentado usted alguna mejora en la difusión de los servicios ofrecidos en la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: Sánchez Sotomayor, Segundo

Especialidad del validador: Estadístico

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

11 de 02 del 2021

Sánchez Sotomayor

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION PLANEACION</b>								
1	¿En la agencia del Banco de La Nación, se informa a los clientes sobre alguna variación en la atención?	X		X		X		
2	¿Usted es informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		
3	¿La agencia del Banco de La Nación, establece constantemente mejoras en los servicios y productos que ofrece?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?	X		X		X		
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?	X		X		X		
6	¿Cuándo culmina su servicio dentro del Banco de La Nación, siente que han atendido todo su requerimiento de la mejor manera?	X		X		X		
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación atenderá sus necesidades en un tiempo más adecuado?	X		X		X		
8	¿Cree usted que a mediano plazo la agencia del Banco de La Nación implemente mejoras en su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>								
9	¿Cree usted que el personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación es adecuado para la atención al público?	X		X		X		
10	¿La infraestructura instalada en los cajeros del Banco de La Nación es suficiente para la atención al público?	X		X		X		
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial en la agencia del Banco de La Nación es la más adecuada?	X		X		X		
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación impone orden en las colas de espera?	X		X		X		
<b>DIMENSION DIRECCION</b>								
15	¿La agencia del Banco de La Nación le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?	X		X		X		

16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?	X		X		X	
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?	X		X		X	
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación participa activamente en la atención al público?	X		X		X	
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?	X		X		X	
	<b>DIMENSION CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	¿Considera usted que la administración de la agencia del Banco de La Nación evalúa cambios para una adecuada atención al público?	X		X		X	
22	¿Considera usted que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación es oportuna?	X		X		X	
23	¿En su opinión, en la agencia del Banco de La Nación se corrigen las deficiencias en la atención al público?	X		X		X	
24	¿Cree usted que los empleados de la agencia del Banco de La Nación corrigen su actitud para atender al público?	X		X		X	
25	¿En su opinión, la agencia del Banco de La Nación aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?	X		X		X	
26	¿Ha experimentado usted alguna mejora en la difusión de los servicios ofrecidos en la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Cecilia Vázquez Fumante

Especialidad del validador: Temática

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es preciso, exacto y directo

...11...de...02...del 2021

*Cecilia Vázquez Fumante*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION PLANEACION</b>								
1	¿En la agencia del Banco de La Nación, se informa a los clientes sobre alguna variación en la atención?	X		X		X		
2	¿Usted es informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		
3	¿La agencia del Banco de La Nación, establece constantemente mejoras en los servicios y productos que ofrece?	X		X		X		
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?	X		X		X		
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?	X		X		X		
6	¿Cuándo culmina su servicio dentro del Banco de La Nación, siente que han atendido todo su requerimiento de la mejor manera?	X		X		X		
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación atenderá sus necesidades en un tiempo más adecuado?	X		X		X		
8	¿Cree usted que a mediano plazo la agencia del Banco de La Nación implemente mejoras en su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>								
9	¿Cree usted que el personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación es adecuado para la atención al público?	X		X		X		
10	¿La infraestructura instalada en los cajeros del Banco de La Nación es suficiente para la atención al público?	X		X		X		
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial en la agencia del Banco de La Nación es la más adecuada?	X		X		X		
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación impone orden en las colas de espera?	X		X		X		
<b>DIMENSION DIRECCION</b>								
15	¿La agencia del Banco de La Nación le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?	X		X		X		
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		

17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?	X		X		X	
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?	X		X		X	
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación participa activamente en la atención al público?	X		X		X	
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?	X		X		X	
	<b>DIMENSION CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
21	¿Considera usted que la administración de la agencia del Banco de La Nación evalúa cambios para una adecuada atención al público?	X		X		X	
22	¿Considera usted que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación es oportuna?	X		X		X	
23	¿En su opinión, en la agencia del Banco de La Nación se corrigen las deficiencias en la atención al público?	X		X		X	
24	¿Cree usted que los empleados de la agencia del Banco de La Nación corrigen su actitud para atender al público?	X		X		X	
25	¿En su opinión, la agencia del Banco de La Nación aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?	X		X		X	
26	¿Ha experimentado usted alguna mejora en la difusión de los servicios ofrecidos en la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Sánchez Camargo Mario

Especialidad del validador: Metodología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

11 de 02 del 2021

[Firma]

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Calidad de servicios.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS**

N <sup>o</sup>	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?	X		X		X		
4	¿En la agencia del Banco de La Nación los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?	X		X		X		
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se visten adecuadamente?	X		X		X		
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?	X		X		X		
	<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>							
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?	X		X		X		
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?	X		X		X		
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación se hace cumpliendo con todos los protocolos de seguridad?	X		X		X		
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación exageran en sus requisitos?	X		X		X		
11	¿Si a usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación cumplieron con la hora pactada para atenderlo?	X		X		X		
12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación le respondió dentro del plazo establecido?	X		X		X		
	<b>DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							

13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?	X		X		X	
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo reciben con agrado?	X		X		X	
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?	X		X		X	
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo citan para que regrese y retomen su atención?	X		X		X	
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación para atender el reclamo?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado en el Banco de la Nación?	X		X		X	
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?	X		X		X	
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación durante su atención?	X		X		X	
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?	X		X		X	
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación es aceptada su solicitud?	X		X		X	
27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación solicitando información, recibe una respuesta rápida?	X		X		X	
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?	X		X		X	
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación comprenden sus necesidades bancarias requeridas?	X		X		X	
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr Mg: Sánchez Sotomayer, Segundo

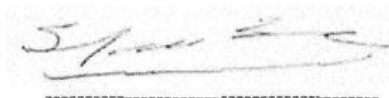
Especialidad del validador: estadístico

11 de 02 del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?	X		X		X		
4	¿En la agencia del Banco de La Nación los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?	X		X		X		
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se visten adecuadamente?	X		X		X		
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?	X		X		X		
<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>								
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?	X		X		X		
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?	X		X		X		
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación se hace cumpliendo con todos los protocolos de seguridad?	X		X		X		
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación exageran en sus requisitos?	X		X		X		
11	¿Si a usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación cumplieron con la hora pactada para atenderlo?	X		X		X		
12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación le respondió dentro del plazo establecido?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?	X		X		X		

14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo reciben con agrado?	X		X		X	
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?	X		X		X	
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo citan para que regrese y retomen su atención?	X		X		X	
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación para atender el reclamo?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado en el Banco de la Nación?	X		X		X	
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?	X		X		X	
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación durante su atención?	X		X		X	
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?	X		X		X	
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación es aceptada su solicitud?	X		X		X	
27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación solicitando información, recibe una respuesta rápida?	X		X		X	
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?	X		X		X	
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación comprenden sus necesidades bancarias requeridas?	X		X		X	
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Cecilia Vargas Humante

Especialidad del validador: Temática

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

...11...de...02...del 2021

Cecilia Vargas

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X		
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?	X		X		X		
4	¿En la agencia del Banco de La Nación los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?	X		X		X		
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se visten adecuadamente?	X		X		X		
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?	X		X		X		
	<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>							
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?	X		X		X		
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?	X		X		X		
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación se hace cumpliendo con todos los protocolos de seguridad?	X		X		X		
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación exageran en sus requisitos?	X		X		X		
11	¿Si a usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación cumplieron con la hora pactada para atenderlo?	X		X		X		
12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación le respondió dentro del plazo establecido?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							

13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?	X		X		X	
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo reciben con agrado?	X		X		X	
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?	X		X		X	
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo citan para que regrese y retomem su atención?	X		X		X	
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación para atender el reclamo?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado en el Banco de la Nación?	X		X		X	
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación?	X		X		X	
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?	X		X		X	
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación durante su atención?	X		X		X	
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN DE EMPATIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?	X		X		X	
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación es aceptada su solicitud?	X		X		X	
27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación solicitando información, recibe una respuesta rápida?	X		X		X	
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?	X		X		X	
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación comprenden sus necesidades bancarias requeridas?	X		X		X	
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?	X		X		X	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. SANCHEZ, CAMARGO MARIO

Especialidad del validador: Metodología

..11..de..02..del 20..21

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.

### Anexo C: Confiabilidad de Instrumentos

De acuerdo con el autor Bernal (2010), son las calificaciones que se obtuvieron por las mismas personas encuestadas, cuando se verifica en ocasiones con los mismos cuestionarios. Lo que arroja el instrumento de medición son las medidas congruentes de una medición a las posteriores.

En conclusión, el instrumento mide los grados o niveles de respuesta de las personas encuestadas con un nivel de confiabilidad y nos dará una precisión y veracidad de la data a fin de convalidado estadísticamente, lo cual nos ayudará a las interpretaciones de la investigación.

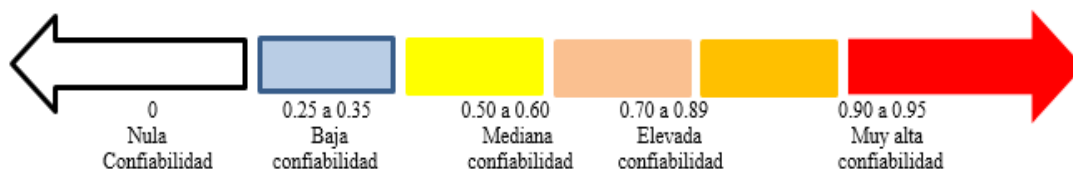
#### Figura 9.

##### *Rangos y magnitudes de confiabilidad*

<b>RANGOS</b>	<b>MAGNITUD</b>
<b>0.01 a 0.20</b>	Confiabilidad Nula
<b>0.21 a 0.40</b>	Confiabilidad Baja
<b>0.41 a 0.60</b>	Confiable
<b>0.61 a 0.80</b>	Muy Confiable
<b>0.81 a 1.00</b>	Excelente Confiabilidad

Para Valenzuela et al. (2019) la confiabilidad del instrumento es la precisión del instrumento para medir la variable de interés. A mayor fiabilidad será menor la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que aparecerán al utilizarlo.

En conclusión, el instrumento mide los grados o niveles de respuesta de las personas encuestadas con un nivel de confiabilidad y nos dará una precisión y veracidad de la data a fin de convalidado estadísticamente, lo cual nos ayudará a las interpretaciones de la investigación.

**Figura 10***Rangos y magnitud de confiabilidad*

Para el análisis realizado para mis variables de gestión administrativa y calidad de servicios, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 18***Fiabilidad de la gestión administrativa*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,982	,983	26

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,982 considerado como muy alta confiabilidad, lo que permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

Se concluye, para el Alfa de Cronbach con un valor obtenido de 0,982 en el cual se obtiene un excelente nivel de confiabilidad para la variable de gestión administrativa, lo que me indica que al existir mayor fiabilidad será menor la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que aparecerán al utilizarlo dentro del levantamiento de información obtenida en la encuesta a los usuarios y/o clientes del banco de la nación.

A continuación, detallamos el alfa de Cronbach obtenido para el análisis de calidad de servicios en el Banco de la Nación:

**Tabla 19***Fiabilidad de la Calidad de servicios*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,989	,985	30

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,989 considerado como muy alta confiabilidad, lo que permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 6.

Se concluye para el Alfa de Cronbach con un valor de 0,989 obteniendo un excelente nivel de confiabilidad para mi variable de calidad de servicios, lo que me indica que existe que a mayor fiabilidad será menor la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que aparecerán al utilizarlo dentro del levantamiento de la información obtenida en la encuesta a los usuarios y/o clientes del Banco de la Nación.

## Anexo D: Instrumento de medición

Según la escala de respuestas que se detalla líneas abajo. Marcar con una “X” la alternativa que Ud. Crea la más conveniente.

### Cuestionario

Con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Gestión administrativa del Banco de La Nación en Lima Metropolitana para lo cual solicitamos su colaboración, a fin de que los clientes respondan todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar en la atención. Marcar con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso:

Escala Valorativa	
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Aceptable
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSION PLANEACIÓN</b>						
1	¿En la agencia del Banco de La Nación, se informa a los clientes sobre alguna variación en la atención?					
2	¿Usted es informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación?					
3	¿La agencia del Banco de La Nación, establece constantemente mejoras en los servicios y productos que ofrece?					
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?					
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?					

6	¿Cuándo culmina su servicio dentro del Banco de La Nación, siente que han atendido todo su requerimiento de la mejor manera?					
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación atenderá sus necesidades en un tiempo más adecuado?					
8	¿Cree usted que a mediano plazo la agencia del Banco de La Nación implemente mejoras en su atención?					
<b>DIMENSION ORGANIZACIÓN</b>						
9	¿Cree usted que el personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación es adecuado para la atención al público?					
10	¿La infraestructura instalada en los cajeros del Banco de La Nación es suficiente para la atención al público?					
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial en la agencia del Banco de La Nación es la más adecuada?					
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?					
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?					
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación impone orden en las colas de espera?					
<b>DIMENSION DIRECCIÓN</b>						
15	¿La agencia del Banco de La Nación le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?					
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación?					
17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?					
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación participa activamente en la atención al público?					
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?					
<b>DIMENSION CONTROL</b>						
21	¿Considera usted que la administración de la agencia del Banco de La Nación evalúa cambios para una adecuada atención al público?					

22	¿Considera usted que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación es oportuna?					
23	¿En su opinión, en la agencia del Banco de La Nación se corrigen las deficiencias en la atención al público?					
24	¿Cree usted que los empleados de la agencia del Banco de La Nación corrigen su actitud para atender al público?					
25	¿En su opinión, la agencia del Banco de La Nación aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?					
26	¿Ha experimentado usted alguna mejora en la difusión de los servicios ofrecidos en la agencia del Banco de La Nación?					

## Instrumentos de medición de la variable 2: Calidad de servicios

### Cuestionario

Con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la calidad de servicios del Banco de La Nación en Lima Metropolitana, para lo cual solicitamos su colaboración, a fin de que los clientes respondan todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar en la atención. Marcar con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa	
1	Muy insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Aceptable
4	Satisfecho
5	Muy Satisfecho

N°	ÍTEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
<b>VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS</b>						
<b>DIMENSION ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación?					
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?					
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación las maquinas Pc´s procesan sus operaciones adecuadamente?					
4	¿En la agencia del Banco de La Nación los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?					
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se visten adecuadamente?					
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?					
<b>DIMENSION FIABILIDAD</b>						
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?					
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?					
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación se hace cumpliendo con todos los protocolos de seguridad?					
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación exageran en sus requisitos?					
11	¿Si a usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación cumplieron con la hora pactada para atenderlo?					
12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación le respondió dentro del plazo establecido?					
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?					
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo reciben con agrado?					



15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?					
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación lo citan para que regrese y retomem su atención?					
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?					
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación para atender el reclamo?					
<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>						
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación?					
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado en el Banco de la Nación?					
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación?					
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?					
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación durante su atención?					
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?					
<b>DIMENSIÓN DE EMPATIA</b>						
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?					
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación es aceptada su solicitud?					
27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación solicitando información, recibe una respuesta rápida?					
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?					
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación comprenden sus necesidades bancarias requeridas?					
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?					

## Anexo E: Base de datos

## -Base de datos: Variable 1: Gestión Administrativa

N° de personas encuestadas	Gestion Administrativa																											
	Planeación								Organización								Dirección						Control					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26		
01	2	2	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1		
02	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3		
03	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2		
04	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
05	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
06	4	5	3	2	2	4	4	3	4	2	5	5	5	5	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3		
07	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
08	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
09	3	3	4	3	2	3	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2		
10	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4		
11	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
12	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2		
13	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2		
14	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2		
15	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
17	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3		
19	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2		
20	2	3	2	4	2	3	4	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2		
21	2	3	2	4	2	3	4	2	1	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2		
22	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	4	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2		
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2		
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3		
27	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
28	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3		
29	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
30	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3		
31	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2		
32	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2		
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
34	4	5	3	2	2	4	4	3	4	2	5	5	5	5	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3		
35	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
37	3	3	4	3	2	3	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	









<b>222</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>223</b>	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>224</b>	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3
<b>225</b>	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
<b>226</b>	4	1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
<b>227</b>	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2
<b>228</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	1	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
<b>229</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
<b>230</b>	4	5	3	2	2	4	4	3	4	2	5	5	5	5	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
<b>231</b>	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>232</b>	1	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>233</b>	3	3	4	3	2	3	4	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
<b>234</b>	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
<b>235</b>	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>236</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
<b>237</b>	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
<b>238</b>	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
<b>239</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>240</b>	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>241</b>	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>242</b>	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3

## -Base de datos de la Variable 2: Calidad de servicio

Nº de personas encuestadas	Calidad de servicios																													
	Elementos tangibles						Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía					
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30
01	1	4	1	2	4	1	3	1	3	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	2	1
02	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
03	2	2	3	2	3	1	3	2	2	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4
04	1	3	3	2	4	1	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	1	3	3
05	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
06	4	3	4	4	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	4
07	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
08	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
09	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2
10	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
12	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3
14	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3
19	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
20	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2
21	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2
22	2	3	1	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	1	1	3	2	2	3
23	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
28	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
29	3	4	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
30	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	2	2	3	2	3	1	3	2	2	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4
32	1	3	3	2	4	1	3	4	5	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	3	1	1	3	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	4	3	4	4	5	2	4	3	5	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
37	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2
38	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
40	2	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
41	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3
42	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3









