



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
HUANCVELICA**



(Creada por Ley N° 25265)

**ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
UNIDAD DE POSGRADO**

**TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II  
HUANCVELICA - 2021”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. Angel Raúl DUEÑAS CARBAJAL**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

**HUANCVELICA – PERÚ**

**2022**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creado por Ley N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

UNIDAD DE POSGRADO

(APROBADO CON RESOLUCIÓN N° 736-2005-ANR)



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Ante el Jurado conformado por los docentes: **Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE**, **Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO** y **Mg. Héctor SEDANO QUISPE**.

ASESOR: **Mg. Yuri SANCHEZ SOLIS**.

De conformidad al Reglamento Único de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 330-2019-CU-UNH y modificado con Resolución N° 552-2021-CU-UNH; y la Directiva de Sustentación Síncrona de Tesis de los Estudiantes de Maestría y Doctorado de las Unidades de Posgrado de las Facultades Integrantes de la Universidad Nacional de Huancavelica en el Marco del Estado de Emergencia covid-19, aprobado con Resolución Directoral N° 340-2020-EPG- R/UNH.

El candidato al **GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Don **DUEÑAS CARBAJAL Angel Raúl** procedió a sustentar su trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCVELICA - 2021"**.

Luego de haber absuelto las preguntas que le fueron formulados por los Miembros del Jurado, se dio por concluido el ACTO de sustentación, realizándose la deliberación y calificación, resultando:

Con el calificado

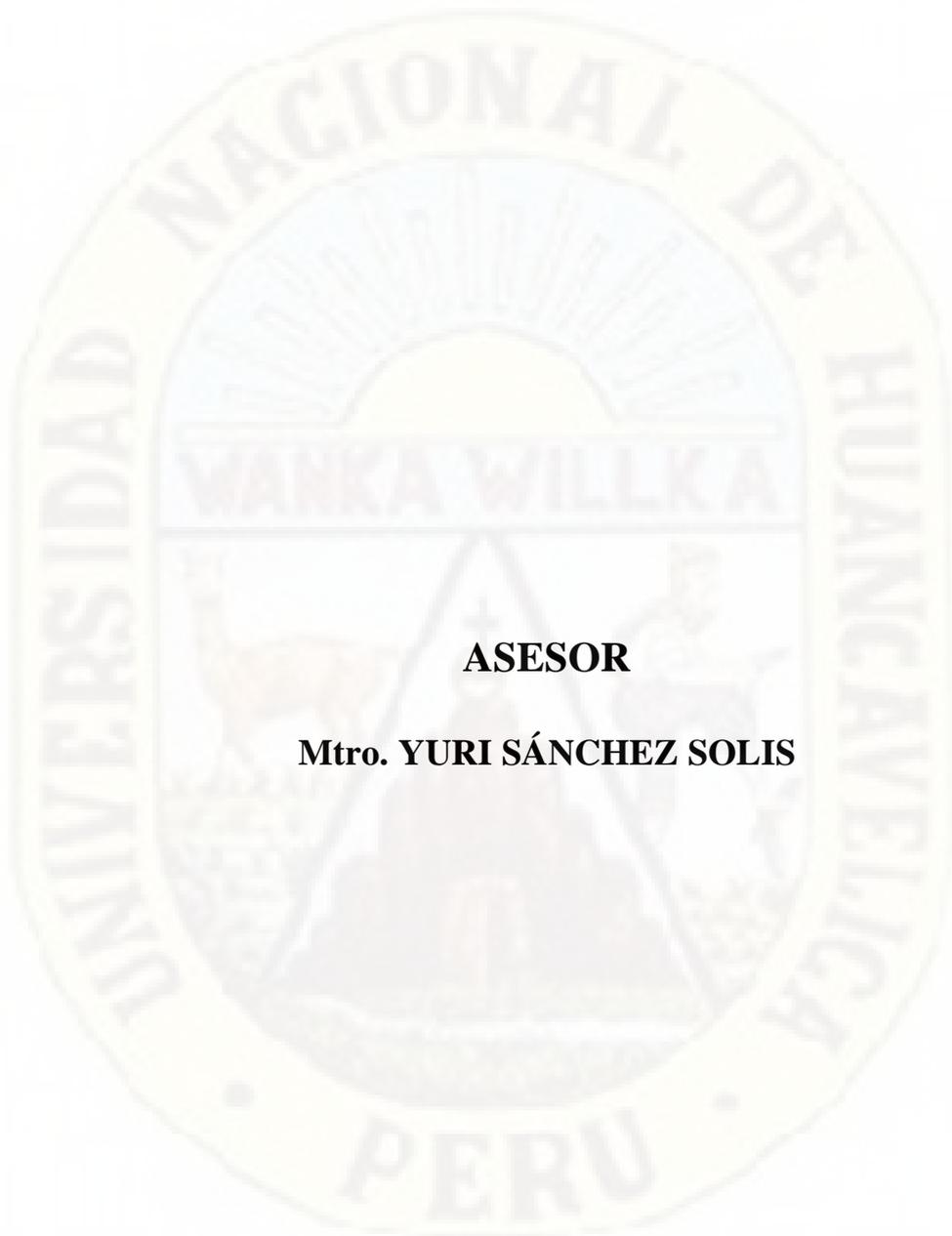
.....  
**APROBADO POR UNANIMIDAD**  
.....

Y para constancia se extiende la presente ACTA, en la ciudad de Huancavelica, a los 22 días del mes de marzo de 2022.

.....  
**Dr. Edgar Augusto SALINAS LOARTE.**  
Presidente del Jurado

.....  
**Mg. Rusbel Freddy RAMOS SERRANO.**  
Secretario del Jurado

.....  
**Mg. Héctor SEDANO QUISPE.**  
Vocal del Jurado



**ASESOR**

**Mtro. YURI SÁNCHEZ SOLIS**



*A mi madre Beatriz, por su amor invaluable, su motivación e impulso en el desarrollo de esta investigación.*

*A mi hija Angela Sofía por ser mi motivación e inspiración para seguir adelante.*

*A María del Carmen por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación.*

## Resumen

La investigación se realizó sobre el propósito de determinar la interacción existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021. Se desarrolló en base al tipo de investigación básica y de nivel correlacional, el diseño que se aplicó fue el no experimental de tipo transeccional. La población estuvo compuesta por 30,000 usuarios, que es la capacidad de atención mensual del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, la muestra identificada fue de 384 usuarios obtenido tras la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas, al cual se le aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, validado por medio de juicio de 5 expertos. Los resultados alcanzados destacan la existencia de una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, la intensidad de correlación “Rho” de Spearman que fue de  $r_s = 0.694$ , es decir, se evidencia una correlación positiva mediana, el estadístico Chi Cuadrado =  $\chi^2$  se empleó para realizar la prueba de las hipótesis planteadas, de donde se obtuvo el  $V_c = \chi^2 = 154.412$  que es mayor a  $V_t = 9.488$ . Por ende, se confirmó la hipótesis planteada en la investigación; Así mismo, para la gestión administrativa el resultado muestra que el nivel de eficiencia es percibido como regular con un 49.48%, mientras que para la calidad de servicio es percibido por los usuarios como un nivel regular representando en un 61.46%.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio y satisfacción.

## Abstract

The research was carried out on the purpose of determining the existing interaction between administrative management and quality of service in Banco de la Nación Agency II Huancavelica - 2021. It was developed based on the type of basic research and correlational level, the design that was applied was the non-experimental of the transectional type. The population consisted of 30,000, which is the monthly service capacity of Banco de la Nación Agency II Huancavelica, the sample was 384 users obtained after applying the formula for infinite populations, the identified sample was 384 users obtained after applying the formula for infinite populations, to which the technique of the survey and the questionnaire as an instrument, validated through the judgment of 5 experts. The results achieved highlight the existence of a positive correlation between administrative management and quality of service in Banco de la Nación Agency II Huancavelica, the intensity of the correlation "Rho" of Spearman, which was  $r_s = 0.694$ , is that is, a median positive correlation is evidenced, to contrast the hypotheses raised, the Chi Square =  $\chi^2$  statistic was used, from which the  $V_c = \chi^2 = 154.412$  was obtained, which is greater than  $V_t = 9.488$ . Therefore, the hypothesis raised in the investigation was confirmed; Likewise, for administrative management the result shows that the level of efficiency is perceived as regular with 49.48%, while for the quality of service it is perceived by users as a regular level that represents 61.46%.

**Keywords:** Administrative management, service quality and satisfaction.

# Índice

	Pag.
Portada.....	i
Dedicatoria .....	ii
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras .....	xi
Introducción .....	xiii
<b>Capítulo I</b>	
<b>El problema</b>	
1.1. Planteamiento del problema .....	14
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación.....	19
1.3.1. Objetivo general.....	19
1.3.2. Objetivos específicos .....	20
1.4. Justificación e importancia .....	20
1.4.1. Justificación teórica .....	20
1.4.2. Justificación metodológica .....	20
1.4.3. Justificación práctica.....	21
<b>Capítulo II</b>	
<b>Marco Teórico</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. A nivel internacional.....	22
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.1.3. A nivel regional .....	28
2.2. Bases teóricas .....	30
2.2.1. Variable Gestión administrativa .....	30

2.2.2. Variable Calidad de servicio.....	54
2.3. Definición de términos .....	63
2.4. Formulación de hipótesis.....	64
2.4.1. Hipótesis general.....	64
2.4.2. Hipótesis específicas.....	64
2.5. Identificación de variables.....	65
2.6. Definición operativa de variables e indicadores.....	66
<b>Capítulo III</b>	
<b>Metodología</b>	
3.1. Tipo de investigación.....	67
3.2. Nivel de investigación .....	67
3.3. Método de investigación.....	68
3.3.1. Método general .....	68
3.3.2. Métodos específicos.....	68
3.4. Diseño de investigación.....	69
3.5. Población, muestra, muestreo .....	70
3.5.1. Población: .....	70
3.5.2. Muestra: .....	71
3.5.3. Muestreo: .....	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	72
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	75
3.8. Descripción de la prueba de hipótesis .....	77
<b>Capítulo IV</b>	
<b>Presentación de resultados</b>	
4.1. Presentación e interpretación de datos.....	80
4.2. Discusión de resultados .....	100
4.3. Proceso de prueba de hipótesis .....	103
Conclusiones .....	113
Recomendaciones.....	115
Referencias bibliográficas.....	116
ANEXOS.....	127

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de las variables en estudio.</i> .....	66
Tabla 2. <i>Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.</i> .....	72
Tabla 3. <i>Criterios para evaluar la validez de juicio de expertos.</i> .....	73
Tabla 4. <i>Matriz de validez del cuestionario de la gestión administrativa y la calidad de servicio.</i> .....	73
Tabla 5. <i>Criterios para evaluar el coeficiente de confiabilidad.</i> .....	74
Tabla 6. <i>Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa.</i> .....	75
Tabla 7. <i>Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio.</i> .....	75
Tabla 8. <i>Resultados de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	80
Tabla 9. <i>Resultados de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	81
Tabla 10. <i>Resultados de la dimensión organización de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	82
Tabla 11. <i>Resultados de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	83
Tabla 12. <i>Resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	84
Tabla 13. <i>Resultados de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	85
Tabla 14. <i>Resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	86
Tabla 15. <i>Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	87
Tabla 16. <i>Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	88
Tabla 17. <i>Resultados de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	89

Tabla 18. <i>Resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	90
Tabla 19. <i>Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Sminov para la variable gestión administrativa.</i> .....	92
Tabla 20. <i>Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Sminov para la variable calidad de servicio.</i> .....	94
Tabla 21. <i>Correlación de Rho de Spearman de la gestión administrativa y la calidad de servicio.</i> .....	95
Tabla 22. <i>Nivel de comprobación de las variables según el coeficiente de correlación “Rho” de Spearman.</i> .....	96
Tabla 23. <i>Resultados de la correlación categórica de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	98
Tabla 24. <i>Resultado de la prueba de hipótesis de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.</i> .....	103
Tabla 25. <i>Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión planificación y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.</i> .....	105
Tabla 26. <i>Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión organización y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.</i> .....	107
Tabla 27. <i>Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.</i> .....	109
Tabla 28. <i>Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión control y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.</i> .....	111

## Índice de Figuras

Figura 1. <i>Ranking de países con mejor calidad de satisfacción.</i> .....	16
Figura 2. <i>Modelo de imagen propuesto por Grönroos.</i> .....	59
Figura 3. <i>Modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Ziethaml y Berry.</i> .....	60
Figura 4. <i>Modelo de los tres componentes propuesto por Rust y Oliver.</i> .....	61
Figura 5. <i>Diagrama de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	80
Figura 6. <i>Diagrama de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	81
Figura 7. <i>Diagrama de la dimensión organización de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	82
Figura 8. <i>Diagrama de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	83
Figura 9. <i>Diagrama de la dimensión control de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	84
Figura 10. <i>Diagrama de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	85
Figura 11. <i>Diagrama de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	86
Figura 12. <i>Diagrama de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	87
Figura 13. <i>Diagrama de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	88
Figura 14. <i>Diagrama de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	89
Figura 15. <i>Diagrama de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	90
Figura 16. <i>Estadística de resumen de gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	91
Figura 17. <i>Estadística de resumen de calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	93

Figura 18. <i>Diagrama de relación categórica de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	96
Figura 19. <i>Diagrama de la significancia de la correlación entre la calidad de servicio y la calidad de servicio.</i> .....	96
Figura 20. <i>Diagrama de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.</i> .....	99
Figura 21. <i>Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis general.</i> .....	104
Figura 22. <i>Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 1.</i> .....	106
Figura 23. <i>Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 2.</i> .....	108
Figura 24. <i>Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 3.</i> .....	110
Figura 25. <i>Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 4.</i> .....	112

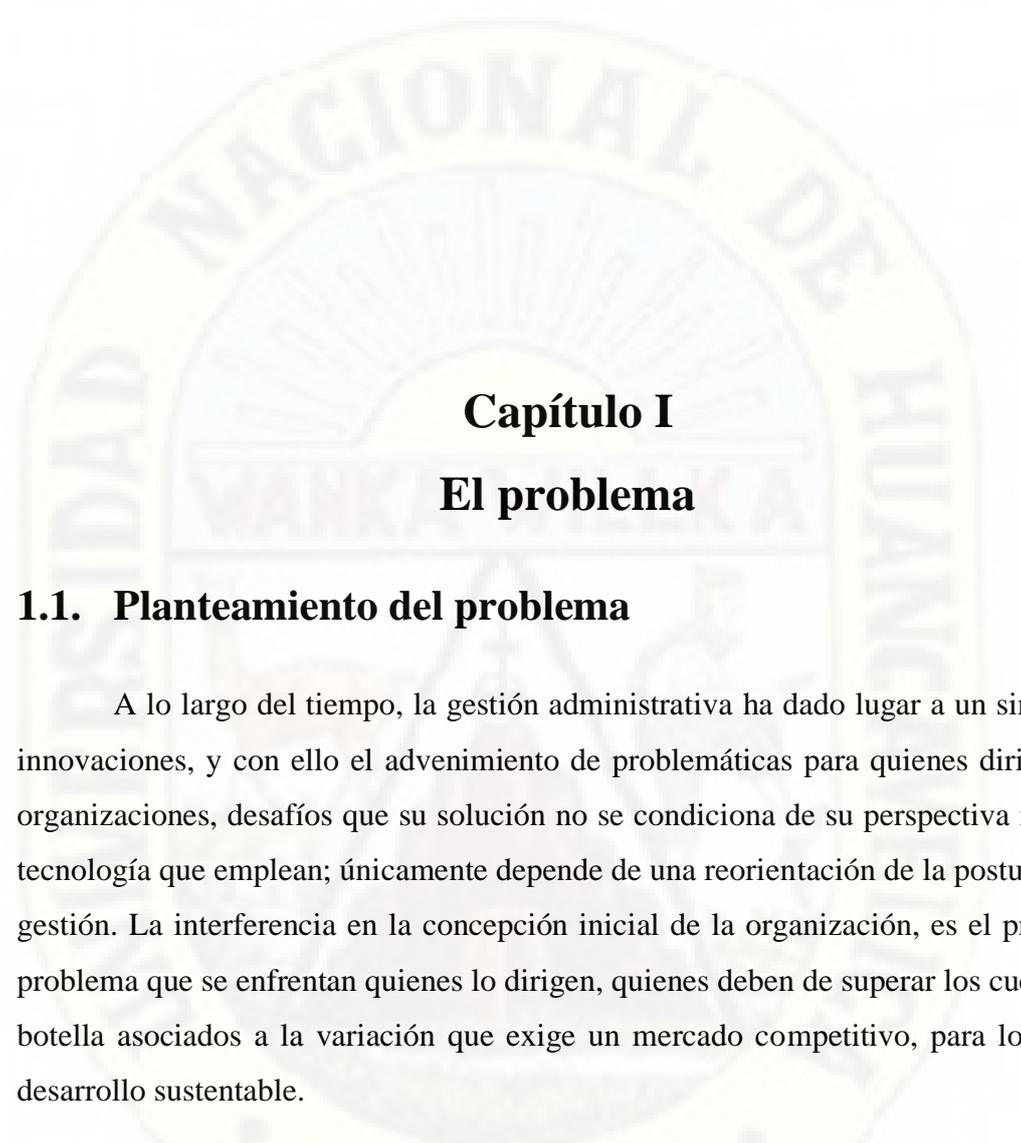
## **Introducción**

El presente estudio “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021” se realiza con la finalidad de dar respuesta a la problemática planteada de conocer cuál es la relación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica – 2021, resaltando la importancia que el Banco de la Nación Agencia II- Huancavelica optimice la gestión administrativa, debido a que el uso correcto de los elementos del proceso administrativo, metodologías y herramientas de gestión le permitirá alcanzar su objetivo estratégico, el de mejorar la calidad en sus servicios.

En relación con la metodología, el estudio estuvo enmarcado en el tipo de investigación básica, de nivel de investigación correlacional, se utilizó el diseño no experimental correlacional, se hizo uso del método científico como método general y al método inductivo, método deductivo y método estadístico como métodos específicos; asimismo la población los constituyeron los usuarios del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, el cual según su capacidad de atención mensual es de 30,000 usuarios mensuales, de ahí que al aplicar la muestreo no probabilístico y la fórmula para poblaciones infinitas se obtuvo una muestra de 384 usuarios. La prueba estadística de Chi cuadrado fue empleada para realizar la prueba hipótesis, de donde se obtuvo que las hipótesis alternas sean aceptadas, rechazando las hipótesis nulas que fueron planteadas, lo que permitió alcanzar los objetivos planteados, poniendo en evidencia una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.

Finalmente, la estructura de la presente investigación, fue desarrollado en base al Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Universidad Nacional de Huancavelica; que consta de cuatro capítulos.

El investigador



# Capítulo I

## El problema

### 1.1. Planteamiento del problema

A lo largo del tiempo, la gestión administrativa ha dado lugar a un sin fin de innovaciones, y con ello el advenimiento de problemáticas para quienes dirigen las organizaciones, desafíos que su solución no se condiciona de su perspectiva ni de la tecnología que emplean; únicamente depende de una reorientación de la postura en la gestión. La interferencia en la concepción inicial de la organización, es el principal problema que se enfrentan quienes lo dirigen, quienes deben de superar los cuellos de botella asociados a la variación que exige un mercado competitivo, para lograr un desarrollo sustentable.

El desafío común de toda organización tiene lugar en el desconocimiento o de tergiversación de los propósitos, de lo que se realiza para alcanzarlo y de la percepción que se tiene para la organización, la deficiencia en la selección, reclutamiento y adiestramiento del talento humano, que da lugar a brindar un servicio deficiente y capacidad de respuesta ineficiente a los stakeholder, puntos débiles en el proceso de planeación, falencias durante la implementación de estrategias, horarios de atención no orientados a los usuarios o clientes, etc.

En la actualidad, el interés de la gestión administrativa está orientada a brindar

una adecuada calidad en los servicios que brindan las organizaciones, por esta razón, es indispensable que su funcionamiento en los servicios dependa de la rigurosidad de la calidad de dicho servicio. En esa perspectiva de prescripciones, la universalización, las innovaciones científicas y tecnológicas, impulsan a las organizaciones a desarrollar cualidades únicas y sostenibles para diferenciarse de otra organización, obtener recursos humanos altamente competitivos y conscientes de la realidad resulta muy destacado, no solo la pertenencia de bienes tangibles es lo que precisa; simplemente se respalda en la capacidad de distinguir y declarar la divergencia que existe entre una y otra cosa, es decir en el saber actuar.

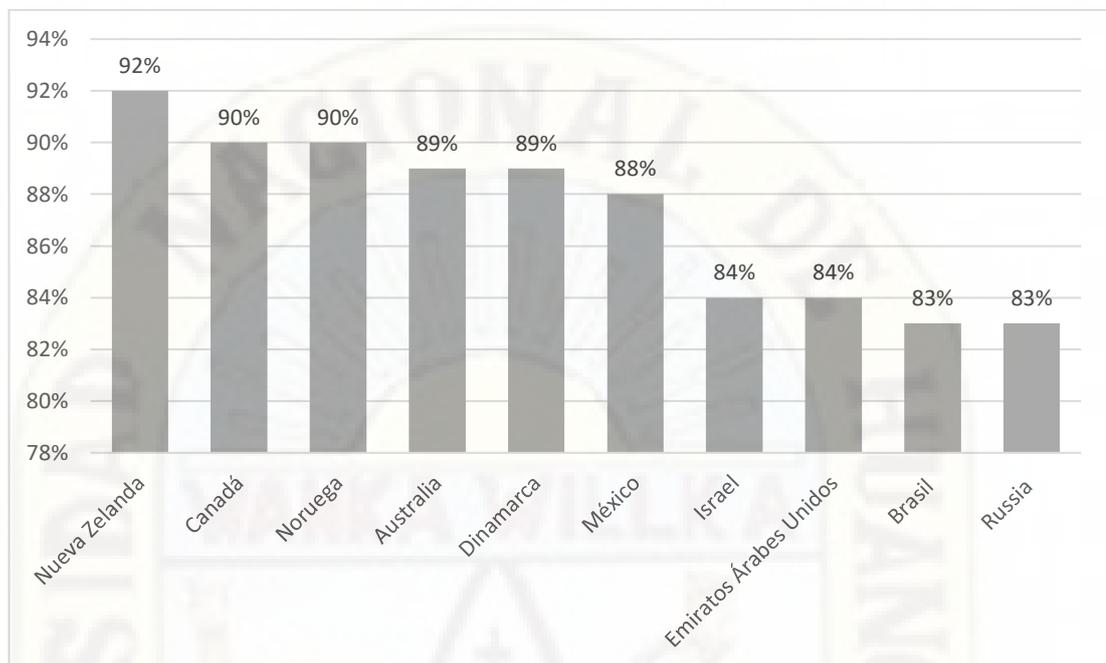
Hoy en día, cuando se menciona el término calidad en el servicio, lo primero que se viene a nuestra mente, es el trato que recibimos al momento de adquirir un bien o servicio, el tiempo de espera, entre otros; es lo primero que genera una buena o mala impresión del cliente o usuario respecto a nuestro servicio sin olvidar que el producto o servicio adquirido satisfaga sus necesidades. Se debe ser lo suficientemente consciente de la envergadura de brindar una buena calidad de servicio, su aplicación favorece en obtener un desarrollo sostenible y generar las utilidades esperadas, sin olvidar la importancia del cliente dentro de la organización.

En el informe de Zendesk (2020) “el 74% de los clientes se sienten leales a una marca o empresa en particular, el 52% de los clientes informan que se desviven por comprar productos de sus marcas favoritas” (p. 6), por lo que, mientras mayor sea la competencia y exista una imprecisión financiera, lo más seguro para las organizaciones será lograr la fidelidad del cliente para lograr los propósitos de la organización y no extinguirse en el intento.

Según Business Chief (2020) a nivel mundial los clientes tienen en cuenta que el servicio es de vital importancia, del mismo modo que calidad del producto, por lo que, para las organizaciones, nunca fue más determinante proporcionar experiencias satisfactorias a sus clientes. En ese sentido, se detalla a los países con mejor nivel de satisfacción:

**Figura 1.**

*Ranking de países con mejor calidad de satisfacción.*



*Nota:* Adaptado de Top 10: Countries in the World for Customer Service, FinancesOnline.com.

Las entidades financieras han percibido que el usuario ya no solo hace un comparativo entre la percepción que tenía antes de consumir y la percepción después de la prestación de los servicios, sino que se ve influenciada por las experiencias que pueda tener en el proceso y es ahí que empieza el enfoque de suministrar una calidad de servicio y atención a los usuarios de manera adecuada y acertada. Como describe Pérez (2006) la calidad en los servicios es el conjunto de esfuerzos que se realiza para lograr satisfacer completamente las exigencias y expectativas de los usuarios; esto permite fidelizar a los usuarios, así ampliar la cantidad de usuarios gracias a su experiencia compartida, que permite hacer la diferencia frente a sus principales competidores; la calidad permite la superveniencia en el tiempo, por esta razón es de gran relevancia para toda organización.

Estrada (2007) menciona que:

La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de

oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos (p. 10).

El Perú tiene su propia realidad referente a la insatisfacción respecto a la calidad de servicio, se observa constantes reclamos a consecuencia de numerosos y largos procedimientos, reclamos sin resolver, personal no capacitado, etc. Para Gestión (2019) “el 71% suele no regresar más a un lugar ante una mala experiencia de servicio. El 36% ha utilizado las redes sociales para publicar una mala experiencia” (parr.1).

El estado peruano, por intermedio de la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) estableció la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público” aprobado con resolución N° 004-2021-PCM/SGP, establece que:

La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas (p. 4).

El Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, forma parte de las 573 agencias a nivel nacional; el Banco de la Nación, creado según la Ley N° 16000 por el Congreso de la República en 1966, en el estado peruano, actúa como agente financiero, de economía, de financiamiento y administración autónoma. El Banco de la Nación (2017) tiene como principal objetivo:

Administrar por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporcionar al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos; actuar como agente financiero del Estado cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo requiera y autorice en el marco de las operaciones del Sistema Nacional de Tesorería; y, recaudar tributos y efectuar pagos por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria, entre otras funciones y facultades descritas en su Estatuto (p. 9).

Al respecto, el Banco de la Nación (2017) declara como visión: “Ser reconocido por brindar soluciones financieras, innovadoras, inclusivas y de calidad al Estado Peruano y la ciudadanía, dentro de un marco de gestión basado en la efectividad de sus procesos y prácticas de Buen Gobierno Corporativo” (p. 81) y como misión “Brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible” (p. 81).

El Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, provee los servicios a todos los ciudadanos que en su mayoría provienen de los distritos de Ascensión, Acobambilla, Huachocolpa, Huayllahuara, Manta y Nuevo Occoro, que por conveniencia y cercanía geográfica realizan sus transacciones bancarias en la ciudad de Huancavelica. Esto genera que en promedio atienda más de 30 mil operaciones bancarias; entre los usuarios frecuentes está conformado por pobladores de la zona rural quechua hablantes, lo que da lugar al letargo en el tiempo promedio de atención por usuario, sumado a ello, el mínimo personal que atiende a diario en las ventanillas, genera constantes quejas por el tiempo de espera y largas colas a la intemperie.

Ante esta problemática, el Banco de la Nación (2020) tiene como consigna ser “el banco de todos los peruanos”, menciona que ha prescrito en base a su objetivo estratégico:

Mejorar de manera continua la calidad de los servicios a los clientes y usuarios a nivel nacional efectuando los pagos de remuneraciones y pensiones, los pagos de los Programas Sociales y los pagos de los Bonos del Gobierno por la Emergencia Sanitaria; efectuando la recaudación de Impuestos a la SUNAT junto con la banca privada y brindando el servicio de pagos de tasas a las entidades y organismos públicos; facilitando la cobranza de servicios públicos y el envío y cobro de giros a nivel nacional; y financiando al Gobierno Nacional, a los Gobiernos Regionales y Locales, así como a las empresas del Estado y a los trabajadores y pensionistas del Sector Público con cuentas de ahorro en nuestra institución (p. 5).

Por lo expuesto, en la presente investigación considero que, es pertinente

conocer la correspondencia que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, con finalidad de obtener conclusiones y brindar recomendaciones que contribuyan a hacer frente al problema del presente estudio.

## **1.2. Formulación del problema**

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

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?

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

- ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?
- ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?

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

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

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

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

- Determinar relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica- 2021.
- Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

## **1.4. Justificación e importancia**

### ***1.4.1. Justificación teórica***

Contribuye a comprender mejor todo con relación a la variable gestión administrativa y sus respectivas dimensiones: planeación, organización, dirección y control; conjuntamente con la variable calidad de servicio con sus respectivas dimensiones: elementos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y a la capacidad de respuesta, esto con el propósito de obtener un mejor conocimiento del objeto de estudio y realizar correctamente el estudio.

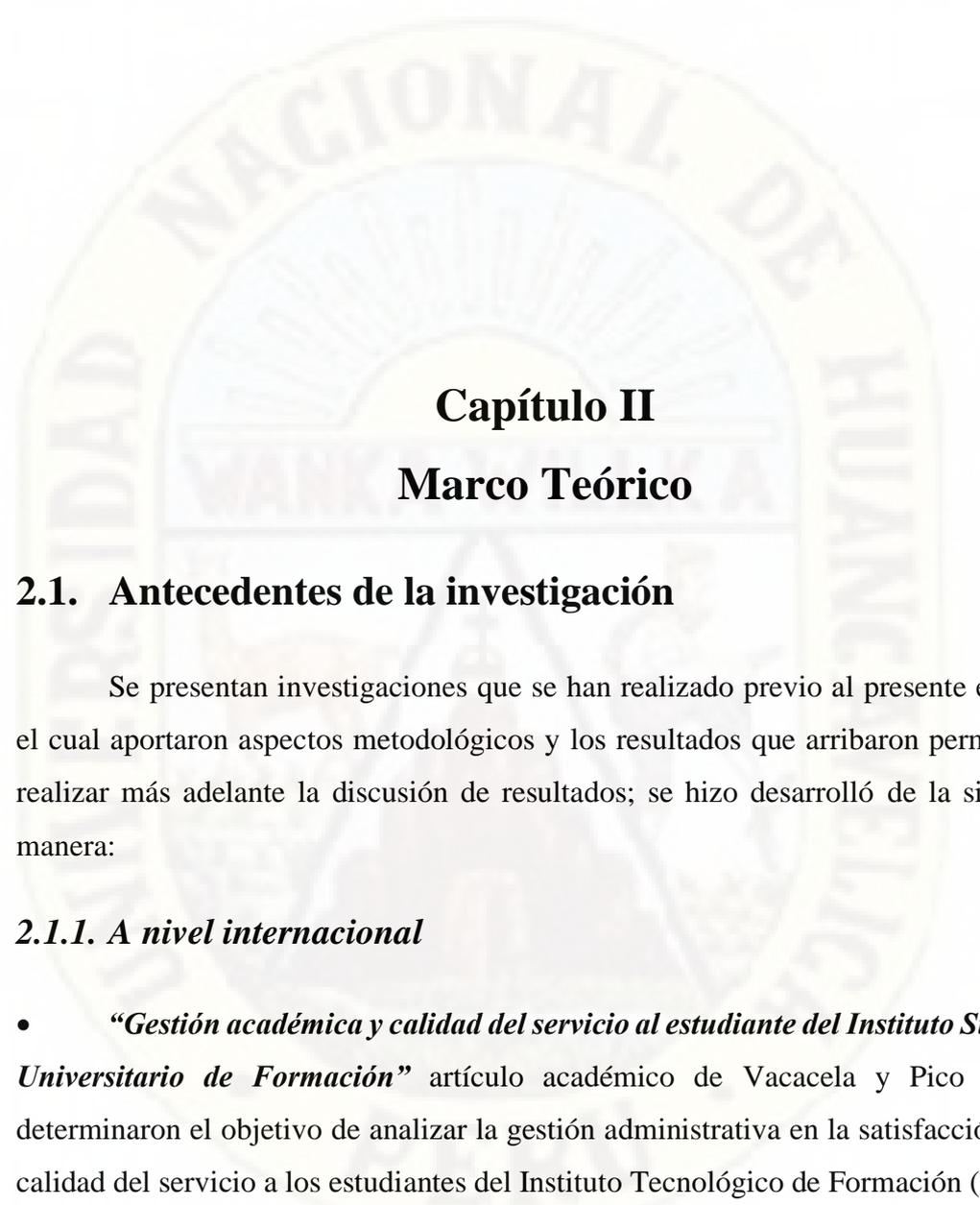
### ***1.4.2. Justificación metodológica***

El estudio contribuye como base a futuras investigaciones, respaldado por el método científico, utilizando la encuesta como técnica e instrumento el cuestionario, del cual se obtuvo información para proponer recomendaciones respecto a la correspondencia existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

### ***1.4.3. Justificación práctica***

El estudio contribuye al Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, a conocer la correspondencia existente de la calidad de servicio fundamentado en el conocimiento de la gestión administrativa, contribuyendo a la adopción de resoluciones.





## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Se presentan investigaciones que se han realizado previo al presente estudio, el cual aportaron aspectos metodológicos y los resultados que arribaron permitieron realizar más adelante la discusión de resultados; se hizo desarrolló de la siguiente manera:

##### 2.1.1. A nivel internacional

- ***“Gestión académica y calidad del servicio al estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación”*** artículo académico de Vacacela y Pico (2021), determinaron el objetivo de analizar la gestión administrativa en la satisfacción de la calidad del servicio a los estudiantes del Instituto Tecnológico de Formación (ITF) en Guayaquil. El trabajo de investigación se realizó por medio de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis, la población fue de 1820 estudiantes y el tamaño de la muestra fue de 388 estudiantes, se determinó utilizando la fórmula para poblaciones finitas, el método de muestreo fue el aleatorio. Los resultados que obtuvieron fueron: El modelo de regresión señaló que la gestión administrativa tiene un efecto de 0,981 sobre la satisfacción en la calidad que recibe el

estudiante por parte del ITF. Sus principales conclusiones fueron: la gestión administrativa debe ser encaminada a mejorar la gestión de apoyo académico y servicio al cliente. La principal fortaleza del ITF es el servicio otorgado por los administrativos.

- ***“Análisis dimensional de la calidad del servicio en los Centros de diagnóstico automotor en municipios del Atlántico”*** investigación de Salcedo y Sará (2020) realizado con el fin de optar el grado de Magister en Administración e innovación en la Universidad Simón Bolívar. Cuyo objetivo principal fue analizar las dimensiones correspondientes a la calidad del servicio las cuales fueron medidas por el modelo SERVQUAL en los centros de diagnóstico automotor para mejorar la experiencia de los usuarios. Investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, analítica, proposicional, de corte transversal y no experimental ejecutado por medio de la aplicación de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la población y muestra constituida por los Centros de Diagnóstico Automotor de Barranquilla, y realizado por el muestreo por conveniencia. Los resultados demostraron que el nivel de satisfacción de los usuarios no fue el esperado, el análisis se evidenció que existe brechas entre las expectativas y las percepciones de calidad, las reacciones de los clientes frente a lo que esperaban recibir fueron positivas, mientras que en los elementos tangibles las expectativas no fueron superados. Por lo que, existe la posibilidad de reducir el modelo empleado, la fiabilidad, seguridad, sensibilidad y empatía forman una unidad, mientras que la empatía una segunda unidad, centrándose en una atención individualizada. Arribaron a las conclusiones: respecto a las expectativas de los clientes, la unidad de análisis centro sus expectativas y resalta la importancia en la seguridad del servicio, respecto a la percepción de la calidad, los elementos tangibles superaron las expectativas, finalmente respecto a las acciones de mejora, plantearon un plan de trabajo inspirado en mejorar el procedimiento de compra, instruir a los clientes e incentivar la atención particularizada utilizando las TICs.

- ***“Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”*** investigación de Maggi (2018) realizado con el fin de optar el grado de Magister en

Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo general de la investigación fue evaluar la afectación de la calidad en la atención brindada del servicio de emergencia pediátrica. Respecto a la metodología que se empleó fue de tipo de investigación transversal analítica aplicada y nivel descriptivo, se ejecutó mediante la utilización de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis, la población fue de 4950 niños atendidos mensualmente y la muestra se realizó aplicando el muestro probabilístico para poblaciones finitas y se obtuvo un total de 357 personas, se utilizó el método deductivo. El resultado que obtuvo fue: Las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía es donde se produce la insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica; entre tanto la capacidad de respuesta los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos. Sus principales conclusiones fueron: Los hospitales deben modificar su cultura organizacional y conducirlo hacia la satisfacción del usuario. Se ha evidenciado un alto grado de importancia en la percepción de los usuarios y pacientes; ya que, esta variable es la que catapultará o pondrá en peligro la imagen de un hospital dentro del mercado. Por parte de los colaboradores, la acción que realicen es la primera imagen que pueda generar comentarios positivos de los usuarios de un hospital o empresa. Para que se brinde un servicio de calidad, los empleados son los intermediarios para lograr la satisfacción del cliente, usuario o paciente. Entregar un servicio de calidad reduciendo brechas internas logra que las percepciones cubran las expectativas y que el usuario pueda situarse en una zona de satisfacción. Finalmente, la herramienta adecuada para medir la satisfacción en los usuarios referente a las expectativas y percepciones es la metodología SERVQUAL.

- ***“El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público”*** artículo académico de Mendoza et al. (2018). Plantearon el objetivo de constatar que el seguimiento del Control Interno, minimiza las deficiencias y mejora los resultados de la gestión, racionaliza el uso de los recursos. Se utilizó el método inductivo-deductivo y analítico-sintético. El principal resultado obtenido fue que se reconoce al control interno como instrumento para que la dirección de una organización disponga la seguridad para el logro de sus metas. Sus principales

conclusiones fueron: Al mejorar los mecanismos de control que se implemente con la gestión administrativa, refuerza los sistemas administrativos relacionados con el gasto público, mejorando los plazos en la formulación, aprobación, ejecución y rendición de los recursos públicos, finalmente cuando se hable de procesos cruciales solo se vincularán a las unidades que injieren directamente con uso de recursos en el proceso de compra.

### **2.1.2. A nivel nacional**

- ***“La Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, durante el año 2020”*** investigación de Muchcco (2021) realizado con el fin de optar el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia entre la variable de estudio gestión administrativa y la variable calidad de servicio. Trabajo de investigación de tipo descriptivo y de un nivel aplicativo ejecutado por medio de la implementación de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis, la población fue 118 trabajadores, la muestra estuvo constituida por 90 trabajadores determinado por medio del muestreo probabilístico aleatorio simple, utilizó el enfoque cuantitativo. El resultado que obtuvo fue que existe una relación positiva moderada entre las variables objeto de estudio, con un coeficiente “Rho” de Spearman de 0.649. Se obtuvo un  $0.000 < 0.05$  de significancia, por consiguiente, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta. Su principal conclusión fue que existe una relación significativa con un valor estadísticamente significativo entre las variables estudiadas.

- ***“Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú”*** artículo original de Bao-Condor et al. (2020) publicado en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Se propusieron como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida. Investigación de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, prospectivo y transversal, la

población y muestra fue de 147 estudiantes, se realizó a través de la implementación de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis. El principal resultado que obtuvieron fue que, del total de encuestados se encontró que el 69.4% (102) lo hacían de manera aceptable, 34 estudiantes representados en el 23.1% de modo ineficaz y 11 estudiantes representado por el 7.5% de modo eficaz; así mismo, respecto a la calidad de servicio el 67.4% (99) lo calificaban como buena, el 26.5% (39) como regular y tan solo el 6.1% (9) como muy buena. Al comprobar los resultados, se alcanzó un valor  $r = 742$  y valor  $p = 0,000$ . La investigación llegó a la conclusión que, se observó que la variable gestión administrativa se relaciona con la variable calidad de servicio percibida por usuarios de la Escuela de Posgrado.

- ***“Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao”*** artículo de Lun Pun (2020) hecho público en la Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval. Se propuso como prioridad demostrar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio. El trabajo de investigación de tipo básica y de diseño experimental-transversal de tipo correlacional causal, se realizó a través de la implementación de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis, investigación de población finita y muestra de 384 usuarios determinado mediante la fórmula de Spiegel, se utilizó el enfoque cuantitativo. El resultado que obtuvo fue que, la mayoría de encuestados menciona que la gestión administrativa es regular con respecto a la calidad de servicio relativamente adecuada, con un porcentaje de 43.5% y adecuada con el porcentaje de 4.7%; una mediana proporción de la muestra opina de la gestión administrativa no es óptima con respecto a la calidad del servicio, un 27.9% menciona que es inadecuado; finalmente un porcentaje menor menciona que la gestión administrativa es óptima con respecto a la calidad de servicio, representado por un 9.6%. Su principal conclusión fue que, incide significativamente la gestión administrativa en la calidad del servicio, la variación de la calidad de servicio es por influencia de la gestión administrativa es de un 49.2%.

- ***“Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control***

***Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020***” investigación de Durán (2020) realizado con el fin de optar el grado de Maestra en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional de la Municipalidad de Chancay en el año 2020. Investigación de tipo básico y nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal se realizó a través de la implementación de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis, la población y muestra fue de 60 funcionarios con un muestreo no probabilístico, hizo uso del enfoque cuantitativo. De acuerdo al resultado obtenido establecido como conclusión que existe una relación positiva y casi nula entre las variables de estudio, cuyo valor fue del 0.055 de coeficiente de correlación “Rho” de Spearman, su nivel de significancia fue de  $p=0.678 > 0.05$ , por consiguiente, la hipótesis nula es aceptada.

- ***“La Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018”*** investigación de Saavedra (2019) realizado con el fin de optar el grado de Magíster en Administración y Dirección de Empresas de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana de las Américas. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración. Respecto a la metodología, la investigación fue de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental de nivel correlacional, aplicado a través la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, se trabajó con 33 empleados de dicha institución; teniendo como resultado que el 42.42% percibió que la gestión administrativa como regular, percibió como deficiente por el 30.30% y eficiente por el 27.27%; referente la calidad de servicio, un 42.42% considera que hay una mala calidad del servicio, el 36.36% como una calidad de servicio regular y el 21.21% como buena calidad del servicio. Llega a la conclusión que la variable gestión administrativa institucional y la variable calidad del servicio se relacionan significativamente, basándose en la prueba estadística de la “Rho” de Spearman. De igual manera se observa que existe una vinculación significativa entre las variables con un coeficiente de correlación del 0.721 y 0.001 de

significancia bilateral menor al margen de error establecido, resultados que posibilitan aprobar la hipótesis alterna y la hipótesis nula rechazarla.

- ***“Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación - Agencia Santa Anita 2016”*** investigación de Llicán (2017) realizado con el fin de optar el grado de Maestro en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita. Trabajo de investigación de tipo básico realizado a través de la implementación de la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento el cual fue aplicado a la unidad de análisis, la población fue 250 clientes y la muestra fue de 150 clientes seleccionados por aleatoriedad simple, ejecutado mediante el método hipotético deductivo. De acuerdo al resultado obtenido se llegó a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el servicio al cliente con una correlación “Rho” de Spearman de 0.805\*\*.

### ***2.1.3. A nivel regional***

- ***“La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia - Huancavelica, año 2018”*** investigación de Corilloclla (2020) realizado con el fin de optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales mención Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia. El trabajo de investigación fue de tipo aplicada y nivel correlacional, se realizó a través de la implementación de la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario aplicado a la unidad de análisis, la población y muestra fue de 35 trabajadores y 35 usuarios determinado por el muestreo no probabilístico, se utilizó el método deductivo, analítico, sintético y estadístico. El resultado obtenido permite demostrar que existe una correspondencia positiva y significativa entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios. Su principal conclusión demuestra que la relación es positiva con el coeficiente de “Rho” de Spearman  $\rho =$

0.333 entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios. Asimismo, se muestra que para la calidad de servicio la percepción medio prevalece con un 54.3%, 42.9% la percepción alto y con un 2.9% la percepción bajo. Para la satisfacción de usuarios, se evidencia que los usuarios se encuentran insatisfechos en un 2.9%, satisfecho un 71.4% y el 25.7% muy satisfecho.

- **“Marketing de servicios y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2016”** investigación de Quispe (2019) realizado con el fin de optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, mención Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre el marketing de servicio y la calidad de atención al usuario. Estudio de tipo aplicado y nivel correlacional se ejecutó mediante la aplicación de la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento aplicado a la unidad de análisis, la población fue de 420 trabajadores y 169 trabajadores como muestra, el cual fue determinado mediante la fórmula para poblaciones finitas, se utilizó el método inductivo. De acuerdo al resultado obtenido se establece como conclusión que existe una relación positiva alta según de Pearson  $r=0.84$  respecto al marketing de servicios y calidad de atención al usuario. Todo ello asociado a una probabilidad  $p=0.0<0.05$ . Es decir, la relación es positiva y significativa, la correlación, para el 43.8% de casos el marketing de servicio es regular y para el 68.0% es adecuado la calidad de atención al usuario.

- **“Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018”** investigación de Yalli (2019) realizado con el fin de optar el grado Maestro en Ciencias Empresariales, mención Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los Gestores, para ello fue necesario describir la situacional actual del Programa Nacional País. El trabajo de investigación de tipo aplicada y nivel correlacional, ejecutado utilizando la encuesta y observación como técnicas y con su

instrumento del cuestionario y la ficha de observación respectivamente aplicado a la unidad de análisis, la población y muestra fue de 45 gestores (trabajadores), se utilizó el método inductivo y deductivo. De acuerdo al resultado obtenido se llegó a la conclusión que se percibe una mediana correlación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio, por lo que el investigador aconseja tratar de impulsar cambios permanentemente en la atención al usuario interno y externo.

- ***“Calidad del servicio administrativo y satisfacción modelo Q+4 del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017”*** investigación Mencía (2018) realizado con el fin de optar el grado de Maestro en Ciencias Empresariales, mención Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Se propuso como prioridad demostrar la correspondencia que existe entre la calidad del servicio administrativo con la satisfacción modelo Q+4D del estudiante. Estudio realizado con enfoque de tipo aplicada y nivel correlacional se realizó a través de la implementación de la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento aplicado a la unidad de análisis. La población fue constituida por estudiantes de la sede central y 357 estudiantes como muestra como resultado del cálculo con la tabla de Fisher – Arkin-Coltón +-5% de margen de error; se utilizó el método inductivo y deductivo. Su principal conclusión fue que existe una correspondencia directa y significativa entre la variable calidad funcional y la variable satisfacción percibida del estudiante. Asimismo, existe una correlación positiva moderada de acuerdo al coeficiente “Rho” de Spearman ( $r_s = 0.527$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ).

## **2.2. Bases teóricas**

Se presenta el sustento teórico, a través de diversos autores, quienes han realizado contribuciones importantes para cada una de las variables de estudio, del mismo modo para cada una de las dimensiones que fueron identificadas.

### **2.2.1. Variable Gestión administrativa**

En la opinión de Editorial Etecé (2021) la gestión administrativa, es la

asociación esfuerzos que se efectúa para guiar la organización por medio del uso conveniente de los recursos y capacidades, que aportan en la resolución de desafíos y concretan los propósitos de la organización.

Álvarez y Chica (2008) “La gestión se entiende como el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos preestablecidos. En ese sentido, la gestión es de carácter teológico, es decir, se orienta al cumplimiento de fines, lo cual implica tres momentos. 1. Delimitación de la situación dada, 2. Delimitación de la situación deseada y 3. Líneas de Acción” (p. 22).

Para Chiavenato (2019) la administración:

Es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados (p. 8).

Según Quiroa (2020) “la gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados”.

Para Ramírez et al. (2017) la aplicación práctica del desarrollo de planificar, organizar, dirigir y controlar da como resultado la gestión administrativa; por lo tanto, las decisiones y acciones aplicadas se debe realizar correctamente para lograr garantizar la implementación de las metas establecidas por la empresa y sustentado en los procesos.

De acuerdo con Ramírez y Ramírez (2016) la gestión administrativa es el proceso de materializar la acción de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, para alcanzar los objetivos propuestos.

Citando a Palacios (2015) quien sostiene que, en la actualidad, el proceso de

seleccionar la decisión idónea en una entidad es la razón de la gestión administrativa, que incorpora la elaboración, evaluación y elección de alternativas para solucionar correctamente los problemas. La calidad de la elección de alternativas está vinculado a una información accesible, confiable y oportuno.

Como señalan Gullo y Nardulli (2015) la gestión administrativa implica una secuencia de situaciones lógicas. Una etapa inicial de planeación, una segunda etapa de aplicación, seguido de la tercera etapa de control, finalmente una cuarta etapa de verificación y cumplimiento de las acciones para lograr las metas.

Para Caldas, Carrión y Heras (2011) la gestión administrativa es la encargada que el proceso administrativo sea efectivo cumpliendo tres premisas: proceso oportuno, costos minimizados, rigurosidad y seguridad durante el proceso.

Según Münch (2010) “es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de una organización” (p. 23).

Asimismo, para Hurtado (2008) “la gestión administrativa es una acción humana que depende del conocimiento de las ciencias administrativas, del arte, de las habilidades personales y del liderazgo” (p. 47).

Empleando las palabras de Altamirano y Cascante (2007) quienes reflexionan que la gestión administrativa tiene lugar en la interacción de la manera que se planifican sus actividades o metas, en cómo se organizan para que se lleve a cabo y logra alcanzarlos, en la manera que se lidera sus acciones y se controla los cuales inciden directamente en la situación actual de las entidades, por lo que, su objetivo primordial será siempre el de garantizar el más alto progreso de la organización.

Finalmente, la administración es eficiente cuando las empresas disponen y aprovechan sus recursos adecuadamente para lograr sus metas y generar utilidades. Siendo necesario que se establezcan metas, se planifiquen estrategias y políticas de manera lógica y ordenada que garantice el logro de los mismos, a su vez le permita reducir el riesgo y logre velar por el éxito del mismo, sin dejar de lado y teniendo

presente la importancia del recurso humano. La organización debe de implementar indicadores que permitan controlar sus acciones y orientarlos para lograr la satisfacción de sus usuarios durante la prestación de servicio, que depende directamente de la eficiencia del recurso humano y del buen uso de los medios disponibles. Dicho de otro modo, para que la entidad sea eficiente, es necesario que se identifique correctamente los elementos del proceso administrativo, los mismos que deben de ser entendidos y mejorados frecuentemente (Salguero-Barba y García-Salguero, 2018).

**2.2.1.1. Principales objetivos de la variable gestión administrativa.** Para Luna (2020) los fines integrales que persigue la gestión administrativa son:

- **Objetivos Sociales:** Fines que contribuyen al bienestar de la sociedad, una buena administración genera puestos de trabajo y se satisface las necesidades del grupo de elementos relacionadas entre sí.
- **Objetivos Económicos:** Fines que aspiran la obtención de mayor utilidad económica, obteniendo bases confiables para el bienestar integral de la organización.
- **Objetivos organizacionales:** Optimiza la articulación de los elementos disponibles de una organización, por esta razón, logra una mejora continua.

**2.2.1.2. Características de la variable gestión administrativa.** Son atributos importantes el cual hacen una disciplina única, atributos que contribuyen a su implementación en toda organización, que, a su vez le facilita su complementación con otras disciplinas, con el objetivo de planificar los elementos disponibles de una organización de manera sistematizada para lograr las metas.

Por consiguiente, Münch y García (2012) y Reyes (2007) determinan las siguientes características:

- **Universalidad:** “Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial que en el ejército, en un hospital, en un evento deportivo, etcétera” (Münch y García, 2012, p. 27).

- **Valor instrumental:** “Dado que su finalidad es eminentemente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma; mediante ésta se busca obtener determinados resultados” (Münch y García, 2012, p. 27).
- **Unidad temporal:** “Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que existan aisladamente. La administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente” (Münch y García, 2012, p. 27).
- **Amplitud de ejercicio:** “Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización formal.” (Münch y García, 2012, p. 27).
- **Especificidad:** “Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico. Es decir, no puede confundirse con otras disciplinas afines como en ocasiones ha sucedido con la contabilidad o la ingeniería industrial” (Münch y García, 2012, p. 28).
- **Interdisciplinariedad:** “La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo” (Münch y García, 2012, p. 28).
- **Flexibilidad:** “Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican. La rigidez en la administración es inoperante” (Münch y García, 2012, p. 28).

Desde el punto de vista de Terry y Franklin (2000) citado por Montoya (2021), menciona que si no se cuenta con una filosofía no se puede gestionar correctamente; es así que implícitamente determina que:

- Administrar sin ningún propósito establecido, está fuera de lugar; propósitos que pueden ser especificados de manera clara y exhaustiva o tácitamente.
- Las funciones, responsabilidades y quehacer de todo gerente para obtener sus metas planteadas influyen en la interrelación del hombre y el ambiente, es decir, genera un impacto significativo.

- Para una administración eficiente y eficaz, es importante encaminar la administración en beneficio de toda la organización, por lo que de ninguna manera se debe orientar a los intereses particulares de sus administrados.
- En toda administración es importante el trabajo grupal, toda actividad que se realice debe estar orientada a un solo objetivo en común, siendo necesario delegar funciones y saber a hacerlo.
- La acción de administrar es puesta en marcha por el esfuerzo en conjunto de todos sus colaboradores, es decir, no son acciones individualizadas, es una actividad en conjunto orientado a lograr las metas fijadas.
- Para realizar una efectiva administración, es necesario que el proceso de selección, reclutamiento y capacitación sea la adecuada para que el colaborador se encuentre el lugar y momento correcto cumpliendo la función administrativa encomendada.
- La actividad administrativa es una acción que no puede ser percibida por los sentidos de quienes lo administran, por lo que depende de su resultado final para percibir si las decisiones o acciones adoptadas fueron las correctas.
- Durante la actividad administrativa, es importante que la organización tenga que recurrir a un administrador que pondrá en marcha las acciones necesarias para lograr las metas establecidas.

**2.2.1.3. Beneficios del uso de la gestión administrativa.** Como menciona Quiroa (2020) al aplicar correctamente de la gestión administrativa, beneficia a las empresas con:

- a) Incremento de la productividad:** Al emplear correctamente proporciona que se pueda poner en práctica todos los procesos de manera fácil y accesible. Por lo que, maximiza la funcionalidad de las actividades. Genera mayor rendimiento, ya que se pueden enmendar y ajustar los procesos que presentan deficiencias o simplemente no generan el rendimiento esperado.

**b) Acciones centradas en alcanzar las metas:** Toda la actividad y esfuerzo que la organización realice están enfocadas en alcanzar objetivos. Todo esto gracias a la implementación de un plan correcto, con estrategias definidas y talento humano con trabajo coordinado.

**c) Maximización el uso de los recursos:** Establecidos los objetivos, estrategias definidas y talento humano con trabajo coordinado, permite a la empresa reducir y maximizar en tiempo, efectivo, materias primas, almacenes, etc.

**2.2.1.4. Importancia de la variable gestión administrativa.** Desde el punto de vista de Quiroa (2020) cuando se implementa correctamente la gestión administrativa se logra: Acrecentar los procesos implementados para alcanzar un adecuado rendimiento. Perfecciona el monitoreo y la supervisión de la secuencia de las acciones que tienen lugar dentro de la organización, garantizando un diagnóstico de lo que se realiza. Desarrollo de actividades más simple y eficaz, contribuyendo al logro de las metas. Proporciona bienes y servicios idóneos al mercado, gracias al uso de la tecnología disponible.

Como afirma Luna (2020) su importancia en la naturaleza humana es básica en toda organización, sin su aplicación no se obtendrá resultados confiables; los elementos de medicación permiten calificar la trascendencia de la administración en una organización, entre ellos se destaca que es una actividad integral, necesaria en toda organización. Contribuye para que los elementos que dispone la organización funcionen sinérgicamente. Toda acción debe realizarse como base fundamental para obtener los resultados esperados. Se obtiene información fundamental para que la organización pueda extenderse. Se concreta la calidad integral en toda organización que realice adecuadamente la acción de administrar. Una efectiva administración cumple las expectativas de la sociedad.

Según Chiavenato (2019) “la gestión administrativa es fundamental para conducir a la sociedad moderna; no es un fin en sí misma, sino un medio para conseguir que las cosas se hagan de la mejor manera, al menor costo y con la mayor eficiencia y eficacia” (p. 8).

Para Münch y García (2012) “a través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo. Incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización. Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado” (p. 29).

Por su parte, Reyes (2007) sostiene que se desarrolla en cualquier organización, su necesidad dependerá de la complejidad y tamaño de este. Su éxito depende de una correcta administración. En organizaciones grandes es necesario una administración técnica o científica, es decir, no podrían funcionar sin una administración técnica por su complejidad. En organizaciones pequeñas y/o medianas es imprescindible mejorar la administración para competir. Una adecuada administración permitirá elevar la productividad. Es determinante utilizar eficientemente el proceso de articulación de los elementos para afianzar la calidad de su administración.

**2.2.1.5. Principios de la variable gestión administrativa.** Desde la posición de Fayol (1987) quien despeja la idea de disciplina del término principio, menciona que no existe nada riguroso ni perfecto en el ámbito administrativo, sobre eso todo es un aspecto de medición. Difícilmente se puede empelar más de una vez un mismo principio en situaciones semejantes; por lo que será importante tener presente el contexto volátil y diversificado. Por lo mencionado establece 14 principios utilizados habitualmente:

- **División del trabajo:** Posibilita que el personal adquiera conocimientos especializados y perfeccione permanentemente sus habilidades, con el propósito de ser más productivo con el mismo esfuerzo.
- **Autoridad:** Acción moral que se ejerce para adoptar decisiones en la organización.
- **Disciplina:** Habilidad que todo colaborador debe contar para conocer el momento oportuno para realizar una acción respetando el interés común.
- **Unidad de mando:** Precisa que cada colaborador solo recibe órdenes de un único superior en una organización.

- **Unidad de dirección:** Toda organización solo debe contar con un único plan que describa detalladamente todo el accionar necesario para el logro de sus objetivos, que están a cargo de también por un mismo superior único.
- **Subordinación del interés individual:** Es de vital importancia que todo el accionar de los colaboradores y superiores estén orientados a concretar aquellas metas trazadas por la entidad, es decir, los beneficios personales no deben de primar.
- **Remuneración:** Todos los colaboradores de la organización deben de obtener una retribución adecuada y justa con respecto a su actividad dentro de la organización.
- **Centralización:** En toda organización es importante que la adopción de decisiones se realice en un solo lugar de la organización.
- **Jerarquía:** Su importancia radica en ordenar a los colaboradores de acuerdo a la complejidad de sus actividades desde un nivel alto hasta el más bajo.
- **Orden:** Todos los recursos disponibles de la organización deben de estar estructurados armónicamente en relación con sus actividades o funciones en el espacio y tiempo correcto.
- **Equidad:** El trato entre colaboradores y superiores debe ser el apropiado sin distinción alguna.
- **Estabilidad del personal:** La rotación de colaboradores debe ser planificado para no correr el riesgo de tener vacíos y poner en peligro la posibilidad de alcanzar las metas trazadas en la organización.
- **Iniciativa:** La organización tiene que garantizar la participación de todos los colaboradores y de esa manera poder establecer las propuestas, mejoras y/o soluciones a problemas que afectan al logro de objetivos.
- **Espíritu de grupo:** Todos los colaboradores deben de sentirse parte de la organización, compartir el mismo objetivo.

Del mismo modo, Quiroa (2020) refiere que la variable gestión administrativa

debe ser puesta en práctica a través de los principios siguientes:

- **Planificación:** Debe ser efectuado de manera adecuada, siendo sus objetivos visiblemente enmarcados a lo que se pretende alcanzar. Así mismo se debe establecer aquellas actividades que ayudarán a alcanzar aquellas metas propuestas.
- **Coherencia:** La asignación de labores y funciones deben estar señaladas de manera lógica y razonable. De modo que cualquier tipo de personal logre desempeñar sus labores dentro del tiempo y en la forma estipulados en la planificación. Asimismo, adicionalmente, las funciones y tareas asignadas deben guardar relación en función a los medios económicos y demás materiales que ostenta la organización.
- **Disciplina y orden:** Deben de tener instaurados sus propias reglas y normas, las cuales deben estar establecidas y difundidas en toda la organización. Con el único objetivo que todas las acciones se puedan llevar a cabo metódicamente. Puesto que solo de esa forma se puede lograr el alcance de los objetivos.

**2.2.1.6. Recursos utilizados en la gestión administrativa.** Sobre la base de Luna (2020) y Leiceaga y Hernández (2009) quienes plantean los siguientes recursos que se deben administrar correctamente:

a) **Recursos humanos:** Para Yupanqui et al. (2013) mencionan que el recurso humano es la:

Rama especializada de la Administración General que a través de sus técnicas se encarga de la participación del hombre en el proceso administrativo, logrando niveles de eficiencia y posibilitando su plena realización mediante el trabajo. Dando a la empresa de la que forma parte una ventaja competitiva determinante (p. 11).

b) **Recursos financieros:** Recursos monetarios propios de la empresa que propician liquidez, decisivo para un apropiado ejercicio y crecimiento de la organización.

c) **Recursos materiales:** Bienes tangibles, visibles y susceptibles propios de la organización.

**d) Recursos técnicos:** Herramientas e instrumentos que sirven para garantizar que el talento humano disponible, recursos referentes al accionar administrativo de recaudación de utilidades y recursos tangibles cumplan con la finalidad de la organización, es decir, métodos para que la organización funcione correctamente.

**2.2.1.7. El proceso administrativo.** Para la presente investigación, los elementos del proceso administrativo conforman las dimensiones de la variable en estudio; según Münch (2007) menciona que:

El proceso administrativo es una metodología que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario o cualquier otra persona, manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas. Cada etapa responde a seis preguntas fundamentales: ¿Qué? ¿Para qué? ¿Cómo? ¿Con quién? ¿Cuándo? y ¿Dónde?; interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración, y que son conocidas como las preguntas clave de esta disciplina (p. 36).

El proceso administrativo corresponde a los elementos de la administración que Fayol en 1886 fundamente la acción: prever, organizar, mandar, coordinar y controlar; elementos que han sido actualizados en la acción de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Chiavenato (2019) sustenta que, durante el proceso de interacción de funciones en la administración, contribuye al uso competente de los recursos disponibles de toda organización administrada, constituido por: la acción de planificar actividades, organizarlos adecuadamente, direccionar para el logro de objetivos y controlar su cumplimiento. Empleando las palabras de Münch (2010) el proceso de la administración emplea una serie de pasos, fases o responsabilidades, cuyo propósito es determinante para poder emplear las técnicas, reglas y los procedimientos de este método de manera correcta.

Álvarez y Chica (2008) realizaron una correlación de las cuatro funciones. “En la práctica real, las 4 funciones fundamentales de la administración están de modo

entrelazadas e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo (termina) antes que se inicie la siguiente. Y por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación. Al establecer una nueva empresa, el orden de las funciones será quizás como se indica el proceso, pero en una empresa en marcha, el gerente puede encargarse del control en un momento dado, y a continuación de esto ejecutar y luego planear” (p. 55).

**2.2.1.8. Dimensiones de la variable gestión administrativa.** Teniendo en cuenta el sustento teórico que se ha expuesto, se han establecido cuatro dimensiones; sustentadas en las cuatro funciones del proceso administrativo:

**2.2.1.8.1. Dimensión 1: Planificación.** En lo que concierne a la planificación, de acuerdo con Aktouf (2009) es un término que en pleno siglo pasado aparece en Francia, por lo que, a inicios del siglo Fayol propone el término de prever; entendiéndose que es la acción de proyectar un plan, en donde se establece objetivos idóneos y los medios que serán necesarios para materializarlos. Se puede considerar también, a la acción de realizar estimaciones con información parcial y sustentada de lo que se vendrá posteriormente, con el fin de realizar apreciaciones de lo acontecido en el pasado y de lo que será el futuro, garantizando que la conducción de los esfuerzos esté encaminados al logro de objetivos. Asimismo, Puchol (2007) asume un control relativo en torno al desconcierto y variabilidad del mercado, tratando de ajustar anticipadamente a los requerimientos tanto internas como externas. Establece el proceso prospectivo y reflexiona sobre situación actual de la organización asegurándose que cuente con lo indispensable, además el modo de hacer frente al resultante de las decisiones que se adopten.

Desde la posición de Luna (2020) la planeación, establece aquello que la organización quiere lograr en corto y largo plazo, establece el inicio de actividades y determina los medios requeridos para lograrlo.

Para Chiavenato (2019) ninguna entidad labora a partir de la improvisación. Cada actividad realizada tiene que estar planificada y correctamente definida con anterioridad. La acción de planear es la base del proceso de administrar en una

organización. Asimismo, es en este punto donde se establece los objetivos y aquellos recursos para poder obtenerlos.

A juicio de Louffat (2015) es la totalidad de un proceso sistematizado que contribuye a definir las metas, normativas y tácticas que se establecen para alcanzar el cumplimiento de los objetivos con los recursos necesarios.

Desde el punto de vista de Hurtado (2015) menciona que:

Consiste en la determinación del trabajo que debe realizar la organización para alcanzar los objetivos propuestos. Supone la toma de decisiones porque debemos elegir entre varias alternativas de acción. La planeación requiere visualizar el futuro y debe poder prever con una finalidad precisa, para formular un esquema integrado de acciones futuras (p. 9).

Koontz, Weihrich y Weihrich (2012) es “la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere tomar decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados” (p. 108).

Con base a Robbins y Coulter (2010) “La planeación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Tiene que ver con los fines (qué) como con los medios (cómo)” (p. 144).

Según Münch (2007) “Planeación es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p. 40).

De acuerdo con Reyes (2007) se basa en poder establecer correctamente aquellas acciones, las cuales estarán enmarcadas dentro de tiempos, presupuestos previamente establecidos, así mismo deberán contar con aquellos principios los cuales estarán orientados a la consecución de los objetivos de la organización.

Para George y Álvarez (2005) la planeación conlleva la determinación de propósitos y metas, insta un enfoque para hacerlos realidad, priorizando lo necesario en el lugar y tiempo exacto para incluir y armonizar dichas acciones.

Citando a Stoner, Freeman y Gilberth (1996) quienes postulan que la: Planificación implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que (1) la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; (2) los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y (3) el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas (p. 11).

a) **Tipos de planificación:** Según Münch (2007) de acuerdo con el nivel escalonado en el cual se ejecute, el entorno que comprenda y el tiempo que incluya, este podrá ser:

- **Estratégica:** Determina las pautas necesarias para que los administradores establezcan criterios para alcanzar las metas en el mediado y prolongado tiempo de toda la organización.
- **Táctica o funcional:** Tiene lugar cuando concluye la planificación estratégica, abarca el desarrollo de planes intermedios particulares, desarrollados independientemente para cada sección de la organización, su proceso de elaboración es menos sofisticado y se realiza con un tiempo regular.
- **Operativa:** En este proceso se formula al término de la planeación táctica, se centra en la formulación de actividades muy particulares con resultados específicos llevados a cabo por el último nivel de la organización en un corto tiempo.

b) **Importancia de la planificación:** Según Münch (2007) y Luna (2020)

se considera verdaderamente trascendental para el correcto manejo de todo tipo de conjunto de personas, toda vez que su correcta implementación ayudara a que se puedan prevenir muchos riesgos. Siendo sus principales ventajas:

- Pilar fundamental para que todo accionar dentro del proceso administrativo se desarrolle adecuadamente durante su materialización.
- Canaliza y capitaliza eficientemente los esfuerzos y recursos, mitiga y contrarresta los índices de imprevisibilidad que puedan surgir en el tiempo de vida de la organización, adopta mejores decisiones disminuyendo a un riesgo escaso con el menor recurso.
- Determina la orientación y fundamento en el que se regirá la organización, sobre este proceso se lleva a cabo el control.

c) **Etapas de la planificación:** Según Louffat (2015) y Münch (2007) son aquellas sucesiones de etapas por el cual se logran especificar el tipo de camino o rumbo y además aquellas directivas las cuales se establecerán para poder regir y establecerse dentro de la organización.

- **Filosofía:** “Conjunto de valores, prácticas, objetivos, creencias y políticas, que son la razón de ser de la empresa y representan el compromiso de la organización ante la sociedad” (Münch, 2007, p. 42).
- **Valores:** “Pautas o principios que orientan la conducta de los individuos en la organización. Todos los miembros de la empresa deben compartir y practicar estos valores.” (Münch, 2007, p. 42).
- **Misión:** Propósito de toda organización.
- **Visión:** Panorama idealizado sobre el futuro de la organización, es decir, una meta que seduce a la gente para que trabaje por un futuro prometedor
- **Objetivos:** Constituye el fin que la organización anhela obtener en un tiempo determinado.

- **Estrategias:** Postura que la organización adopta para alcanzar sus objetivos trazados, donde se establecen su accionar y necesidad de recursos.
- **Políticas:** “Cursos de acción que muestran la dirección y el empleo general de los recursos para lograr los objetivos” (Münch, 2007, p. 42).
- **Programas:** “Conjunto de acciones, responsabilidades y tiempos necesarios para implantar las estrategias” (Münch, 2007, p. 42).
- **Cronograma:** Elemento fundamental, donde se representa gráficamente todo lo planeado, su aplicación brinda señales de avance.
- **Presupuesto:** Münch (2007) “Cuantificación monetaria y no monetaria de los recursos necesarios para lograr los objetivos” (p. 42).

**d) Técnicas de planeación:** Según Münch (2007) “Las técnicas de planeación son herramientas que se utilizan para llevar a cabo eficientemente la administración” (p. 42). Lo clasifica en:

- **Cuantitativas.** Fundamentada en métodos que permiten la medición como la matemática.
- **Cualitativas.** Fundamentada en hechos empíricos, donde la información obtenida no permite ser cuantificada.

En ese contexto, las técnicas más usadas de planeación son:

- i. El análisis FODA:** “Consiste en detectar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que pueden afectar el logro de los planes” (Münch, 2007, p. 43).
- ii. El diagrama de Gantt.** “Es la técnica más comúnmente utilizada para establecer de manera gráfica las etapas de un programa. Fue creada por Henry Lawrence Gantt.” (Münch, 2007, p. 43).

**2.2.1.8.2. Dimensión 2: Organización.** A finales del siglo XVIII, es cuando

recién la expresión organización adopta la esencia de proporcionar un esquema, una normativa predeterminada y del procedimiento para su operatividad. De ahí se le adiciona la noción de la manera en que un grupo se organiza, la manera que se organiza para su operatividad, o simplemente agrupaciones que se plantean objetivos. La denominación organización es asignado a la asociación interconectado y autónomo de personas que agrupan con el propósito de hacer realidad uno o innumerables propósitos predefinidos. Concretamente, a medida que se agrupan más de una persona para alcanzar metas unificadas, es ahí donde existe la organización (Aktouf, 2009).

Citando a Luna (2020) quien describe que:

Es una función que persigue obtener un fin, que fue previamente definido a través de la planeación. Busca efectuar una serie de actividades y después coordinarlas de tal forma que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr propósitos comunes (p. 83).

Para Chiavenato (2019) es el acto de organizar, estructurar e integrar aquellos medios involucrados de su administración, e implementar sus facultades y la concordancia entre ellos para lograr alcanzar los objetivos planeados.

Como afirma Louffat (2015) es la determinación del esquema que se requiere para disponer y dar a conocer las actividades y recursos necesarios para hacer realidad los objetivos establecidos por la empresa.

Empleando las palabras de Hurtado (2015) menciona que:

La organización es de gran importancia dentro del proceso administrativo y para todas las empresas y ejecutivos. Una buena administración se distingue por su capacidad de crear las condiciones y estrategias para integrar y poner a funcionar, de forma armónica, los recursos humanos y físicos esenciales para cumplir con las metas de la empresa. La organización hace posible que un grupo o equipo trabajen juntos, con más eficiencia de la que lograrían solos, en el logro de objetivos y metas (p. 18).

Koontz et al. (2012) es la “estructura intencional formal de funciones o puestos” (p. 200).

Para Robbins y Coulter (2010) mencionan que, la organización es el momento cuando los encargados de administrar las organizaciones, formulan las tareas que se llevaran a cabo, a la vez determinan el responsable de realizarlas, la forma de agrupar las actividades, quienes serán los subordinados que informarán el cumplimiento, y finalmente, establecen el lugar idóneo donde se adoptarán las decisiones.

Según Münch (2007) la “Organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (p. 45).

De acuerdo con Reyes (2007) es la organización técnica de aquellas relaciones que deberían coexistir entre las responsabilidades, jerarquías y labores de aquellos recursos tangibles y humanos de una entidad, con el propósito de poder alcanzar su más alta eficacia según las metas y objetivos predeterminados.

Stoner et al. (1996) mencionan que “es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización” (p. 12).

**a) Importancia de la dimensión organización:** Según Münch (2007) y Luna (2020) la entidad genera diversas ventajas que argumentan su nivel de importancia cuando aporta los procesos necesarios para lograr la ejecución de las actividades de manera eficiente y eficaz sin duplicidad, con tan solo utilizar un ínfimo esfuerzo; a la vez que posibilita la reducción en costos para potenciar el rendimiento.

**b) Etapas de la organización:** Según Münch (2007) y George y Álvarez (2005) entre las etapas se pueden señalar:

- **La División del trabajo:** “La división del trabajo es la separación y delimitación de las actividades con el fin de realizar un trabajo con mayor eficiencia. La división del trabajo promueve la especialización y perfeccionamiento del trabajo” (Münch, 2007, p. 46).

- **Jerarquización:** En las palabras de Münch (2007) es aquella distribución de roles dentro de una entidad, la cual está concebida por orden jerarquizado o categoría. Los niveles de jerarquía se refieren al conjunto de partes congregadas establecidos por un tema de grado de responsabilidad y nivel de autoridad que ostenten, el cual es totalmente independiente del tipo de función que ejecuten.
  - **Departamentalización:** Proceso mediante el cual se unifican las responsabilidades y quehaceres en unidades específicas puedan realizar coordinaciones para la consecución de aquellos objetivos planificados.
  - **Descripción de funciones:** Es imprescindible definir las responsabilidades y quehaceres con toda precisión para evitar la duplicidad durante su desarrollo.
  - **Coordinación:** Procedimiento que implica armonizar y uniformar las actividades individualizadas para hacer realidad las metas establecidas por la organización de manera eficiente y eficaz.
- c) **Técnicas de la organización:** Según Münch (2007) “son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional. Indispensables durante el proceso de organización y deben aplicarse de acuerdo con las necesidades de cada grupo social. A continuación, se describen las principales técnicas de organización” (p. 47).
- **Organigramas:** Estructura gráfica formal que describe el esquema interno de las organizaciones representado jerárquicamente.
  - **Manuales:** Documentos detallados que incorpora información ordenada y sistematizada, necesaria para el alcanzar aquellas metas establecidas en la organización.
  - **Diagramas de flujo:** Estructura gráfica formal que describe la sucesión de procesos necesarios para alcanzar los objetivos planificados.
  - **Carta de distribución del trabajo:** A través de este proceso se examinan los puestos que se incluyeron en una actividad, con la intención de garantizar una

apropiada distribución de funciones y perfeccionar la estructura de los equipos de trabajo.

- **Análisis de puestos:** Describe y especifica los deberes, actividades y responsabilidades que deben hacerse cargo en el entorno laboral dentro de toda organización.

**2.2.1.8.3. Dimensión 3: Dirección.** Alrededor del siglo IV antes de la era común, en los manuscritos de Jenofonte ya se podían encontrar acepciones relativamente contemporáneas de la misma manera que se conoce hoy en día, al modo en que se dirigen las actividades y de asumir la dirección beneficiosa en la productividad de la empresa. En definitiva, es el ejercicio del derecho a influir sobre otras personas, que los lleva a tener una determinada directriz, y en el marco de esta directriz les inducirá a realizar determinadas actividades para lograr exactamente el mismo resultado. En resumen, se trata de conseguir que otras personas realicen el trabajo (Aktouf, 2009).

Citando a Luna (2020) quien afirma que, la dirección es la esencia del proceso administrativo, debido a que es donde se lleva a cabo todas las decisiones para que todo lo demás se realice sinérgicamente. Como lo hace notar Chiavenato (2019) esta es la función que se encarga de la cooperación humana de los gerentes en todos los niveles de las entidades públicas o privadas y a sus correspondientes subalternos.

Como afirma Louffat (2015) durante este proceso se pone en práctica el uso de herramientas gerenciales, de acuerdo con lo planificado y organizado con anterioridad.

Desde el punto de vista de Hurtado (2015) es de gran importancia, ya que son los responsables de la revitalización y puesta en marcha de la organización. Es el encargado de los medios disponibles de gran valor de la organización; dicho de otra manera, es el ser humano. A través del quehacer, los incentivos e información es que las organizaciones alcanzan sus propósitos y finalidades.

Koontz et al. (2012) “se define como el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo” (p. 386).

Para Robbins y Coulter (2010) la dirección hace posible la motivación y genera un impacto positivo en todos los colaboradores, contribuye a solucionar posibles conflictos, permite a los superiores distinguir el medio de comunicación más efectivo para hacer en la determinación de dificultades involucrados con la conducta del personal que están dirigiendo.

Según Münch (2007) “es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa” (p. 51).

Empleando las palabras de Reyes (2007) para poder alcanzar y cumplir el cronograma de todos los objetivos planeados y establecidos, esta debe estar liderada por un administrador, quien será el encargado de la ejecución de todo lo planificado y además será el encargado de tomar aquellas órdenes, y con ello alcanzar de forma eficiente los lineamientos establecidos.

Stoner et al. (1996) mencionan que “dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección” (p. 13).

**a) Importancia de la dirección.** Según Münch (2007) y Luna (2020) muchas veces existe un error al poder establecer el significado de administrar y dirigir y ello puede ser ocasionado al tener que ejecutar las diversas etapas del proceso administrativo, en donde esta etapa es considerada de vital importancia, ya que el éxito de cualquier empresa procede por tener o lograr establecer una apropiada dirección.

- Por intermedio de la dirección se genera un buen ambiente de trabajo e inspirar a los colaboradores y superiores en toda organización.
- Es la razón para que se evalúe las decisiones adoptadas durante la planeación y la organización.

**a) Etapas de la dirección.** Según Münch (2007) aunque es difícil determinar el orden, establece metodológicamente la sucesión de las fases, puesto que generalmente se presentan al mismo tiempo; dicha sucesión está compuesta:

**I. Toma de decisiones:** “Proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona, entre varias alternativas, el curso de acción óptimo” (Münch, 2007, p. 51).

**II. Motivación:** “En su acepción más sencilla, motivar significa mover, conducir, impulsar a la acción. Tradicionalmente se ha considerado que la función del gerente es motivar al personal para que éste sea más productivo” (Münch, 2007, p. 52).

**III. Comunicación:** “Proceso a través del cual se trasmite y recibe información” (Münch, 2007, p. 52).

**IV. Liderazgo:** “Consiste en inspirar y guiar a los subordinados hacia el logro de los objetivos de la organización. Constituido por tres elementos: autoridad, delegación y supervisión” (Münch, 2007, p. 53).

**b) Técnicas de la dirección.** Según Münch (2007) es la fase que tiene mayor representatividad en el proceso administrativo, debido a que durante su aplicación repercute en las demás fases. En su aplicación, los tomadores de decisiones utilizan las técnicas cualitativas y cuantitativas.

**2.2.1.8.4. Dimensión 4: Control.** Su origen siempre está conectado con una especie de compromiso de quienes controlan el contexto, para evitar algún riesgo de cuestionar su potestad y mando. Dicho de otra manera, el control es siempre una consecuencia inevitable del orden y la disciplina. Cuando habla de control, se refiere a las normas y prácticas de control que aseguran que estas reglas sean respetadas (Senge, 2005). Hoy en día, la corriente prometedora parece ser la que encamina el ejercicio del control a favor de las situaciones donde exista mínima aplicación de las reglas y la máxima autodisciplina y, por tanto, la autorregulación y el autocontrol. En ese sentido, el control incluye a toda actividad de seguimiento, verificación y evaluación del logro de la conformidad de las acciones adoptadas o ejecutadas, en relación con las estimaciones y planes, con el fin de hacer frente a las brechas y contribuir en las diferencias y aportar rectificaciones esenciales (Aktouf, 2009).

Dicho con las palabras de Luna (2020) es la fase última que realizan los superiores de una organización, en donde se emite una valoración cuantitativa y

cualitativa de las acciones realizadas en la planeación, organización, integración y dirección.

Para Chiavenato (2019) es el proceso de dirigir las acciones teniendo presente el fin predeterminado con anterioridad, su naturaleza reside en inspeccionar si las actividades que están siendo verificadas están o no alcanzando los objetivos o metas que se han propuesto.

Como afirma Louffat (2015) el control se delimita como el procedimiento que hace posible que las acciones realizadas estén en estrecha relación con las actividades previamente establecidas. Por consiguiente, los superiores se ven obligados a formar parte del control, pese a que ya se haya logrado lo proyectado, para así establecer una mejora continua que busque el perfeccionamiento de las actividades.

Desde el punto de vista de Hurtado (2015) menciona que:

El Control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño de los subordinados con el propósito de garantizar que se ejecuten los planes dispuestos para alcanzar los objetivos. La Planeación requiere programas coherentes, integrados y articulados, en tanto que el control exige concordancia entre planes y acciones (p. 55).

Koontz et al. (2012) “es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear” (p. 496).

Para Robbins y Coulter (2010) se precisa al control como la acción de evaluar las actividades para garantizar su estricto cumplimiento de acuerdo a lo planificado, de la evaluación permite enmendar posibles puntos débiles en un futuro.

A juicio de Münch (2007) “es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos, con el objeto de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones y se garantiza el cumplimiento de los planes” (p. 55).

De acuerdo con Reyes (2007) se trata de examinar lo que se obtiene con lo

esperado, y la comparación se hace después de un período de tiempo predeterminado o cuando se logra un resultado.

Stoner et al. (1996) mencionan que es el proceso en el cual el gerente asegura que los quehaceres existentes se ajustan a los quehaceres planificados.

**a) Importancia del control:** Desde el punto de vista de Münch (2007) y Luna (2020) es muy importante porque:

- Evalúa la puesta en funcionamiento y garantiza la calidad del proceso administrativo, vela por la implementación de lo planificado, anticipándose a posibles errores futuros, salvaguardando los activos de la organización.
- Establece y examina las posibles causas que ocasionan los cambios impidiendo que se vuelvan a repetir.
- Es fundamental en el proceso administrativo.

**b) Etapas del control:** Münch (2007) y George y Álvarez (2005) establecen las siguientes etapas:

**I. Establecimiento de estándares:** “Es la unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón, para efectuar el control. Deben abarcar las funciones básicas y áreas claves de resultados; también son conocidos como indicadores” (Münch, 2007, p. 56).

**II. Cuantificación de resultados:** “Consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y los resultados. Implica la determinación, detección de fallas, desviaciones o no conformidades en relación con los estándares” (Münch, 2007, p. 56).

**III. Corrección:** “Es la aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades en relación con los estándares” (Münch, 2007, p. 57).

**IV. Retroalimentación:** “Consiste en la retroalimentación de los resultados obtenidos para efectuar mejoras en el proceso” (Münch, 2007, p. 57).

c) **Técnicas de control:** Según Münch (2007) “Las técnicas de planeación son también técnicas de control, dentro de las cuales destacan, por su mayor efectividad, los sistemas de información y los indicadores” (p, 57); entre ellos se tiene a: 1. “Sistemas de información”. 2. “Gráficas, diagramas”. 3. “Estudio de métodos”. 4. “Métodos cuantitativos”. 5. “Indicadores”. 5. “Control interno”.

## **2.2.2. Variable calidad de servicio**

**2.2.2.1. Concepto de calidad.** Como lo hace notar Juran (1996) se entiende por la colección de cualidades que satisfacen las exigencias de parte de los consumidores, es decir, la calidad es la ausencia de la ineficiencia.

Foltalvo y Vergara (2010) señalan que la calidad es un conjunto de peculiaridades innatas de un determinado producto o servicio que satisfacen aquellas exigencias y perspectivas de nuestros clientes.

**2.2.2.2. Concepto de servicio.** Su crecimiento ha sido importante en el perfeccionamiento de las organizaciones. No obstante, es fundamental que se tenga en cuenta que su concepción teórica no fue por una especie de casualidad, sino que su origen estuvo de la mano con la evolución ser humano y de la propia administración como tal, de ahí parte el nuevo enfoque de las organizaciones, el modelo creativo de liderar y el desarrollo de la sociedad a través de nuevos espacios (Menchén, 2009). Su desarrollo se debe a los aportes de las principales escuelas de la administración, entre ellos de la escuela clásica, que contribuye en actividades de funcionamiento y la instauración de instrumentos de seguimiento de gestión. La teoría de las relaciones humanas pone en marcha el trayecto hacia una calidad subjetiva, resalta la importancia del desarrollo de actividades en conjunto. La teoría burocrática repercute en el impacto de la optimización de organizaciones, estableciendo las reglas para administrar y evaluar una adecuada calidad. La teoría cuantitativa suministra instrumentos para la solución de situaciones difíciles. La teoría de sistemas sociales, se centra en la interrelación de personas, el desempeño interno, el método para la adopción estrategias. De acuerdo a Hurtado (2015) la teoría neoclásica, contribuye en la conducción por propósitos, que se establece como el método de gestión. Finalmente,

la teoría de sistemas afirma que la calidad de un servicio es producto de la interrelación de un grupo de acciones orientadas a la satisfacción de los usuarios, por intermedio de un diseño de estructura de producción y gestión, a través de la transición de un diseño de control (Vargas y Aldana de Vega, 2014).

En el contexto de hoy en día, para Summers (2006) la calidad del servicio se ha convertido en un componente crucial para la capacidad competitiva de las organizaciones; deben de saber claramente que, para sobrevivir en el competitivo mercado actual, brindar un servicio de calidad se vuelve absolutamente esencial. Según Duque (2005) el servicio que ofrece la organización debe de tener aspectos que para los usuarios serán necesarios y lo cuantifiquen, por lo que, se hace indispensable cumplir y superar sus expectativas si es posible, las opiniones de los usuarios se deben de incorporar en información estrechamente relacionada con la organización. Deben de estar convencidos de que no es suficiente saber que se brinda un servicio que sea percibido como bueno, sino que sus clientes deben de estar convencidos de que en efecto el servicio recibido es bueno; Por tanto, según Tobón et al. (2011) la cuestión de la calidad del servicio se convierte en una cuestión muy compleja y subjetiva. A pesar que se brinde un servicio de calidad nada asegura que sea señal de éxito, las organizaciones que logren desarrollarlo, podrán asegurar el logro de los mismos. Debido a que la calidad tendrá efectos muy positivos en la organización y sus objetivos en un medio plazo (Séto, 2004).

Lovelock et al. (2017) señalan que, vienen a ser aquellas actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado a favor del receptor del servicio.

Para Kotler et al. (2004) se define como una función, desempeño o acción que es esencialmente invisible y no necesariamente conduce a la propiedad de algo. Puede o no estar relacionado con un bien físico.

**2.2.2.3. Concepto de la calidad de servicio.** Villalba (2013) cita a Lewis y Brooms (1983) quienes describen originalmente a la calidad como la adaptación de un

servicio que se ofrece a los consumidores de acuerdo con sus expectativas. Teniendo en cuenta a Lovelock et al. (2017) es el resultado del balance que hacen los consumidores entre el servicio que perciben haber recibido y lo que esperaban recibir.

Según Kotler y Keller (2016) enfatizan que la calidad de servicio es la integridad de atributos del servicio, del cual se ejerce influencia sobre la potestad de responder a los requerimientos explícitos o implícitos de los consumidores.

Bolaños (2010) y Arellano (2010) señalan que, depende de la conducta de todos los colaboradores en la organización para dar respuesta a las necesidades de los consumidores.

De acuerdo con Lovelock y Wirtz (2009) describen que:

El personal de la empresa necesita conocimientos comunes para ser capaz de abordar aspectos como la medición de la calidad del servicio, la identificación de causas de la disminución de la calidad del servicio y el diseño e implementación de acciones correctivas (p. 418).

Larrea (1991) define a la calidad del servicio como “el servicio como conjunto de prestaciones accesorias, de naturaleza cuantitativa o cualitativa, que acompañan a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o un servicio” (p. 79).

Para Berry et al. (1989) es el resultado favorable y real de la percepción del cliente, brindar un servicio óptimo requiere un análisis para evaluar el anhelo que se tiene sobre nuestro producto o servicio.

El usuario valora el servicio recibido en alta calidad o baja calidad, de acuerdo a sus percepciones producto de la comparación, en relación con la excelencia o predominio del servicio que pueda ver con respecto a la competencia (Duque, 2005). Por lo que, existirá siempre una cadena de discrepancias o vacíos referente a las apreciaciones que los directivos tengan sobre de la calidad en el servicio brindado y de las actividades mancomunadas con la provisión del servicio a los usuarios. Dicho desequilibrio puede generar impedimento cuando se intenta brindar el servicio que el usuario lo perciba de alta calidad, que dé respuesta a sus expectativas y exigencias

(Parasuraman et al., 1985).

Finalmente, los usuarios ya no solo buscan un buen precio o una buena calidad, los tiempos han cambiado y los usuarios son cada vez más exigentes; buscan una buena atención en un panorama acogedor, cómodo, con buen trato y sobre todo que el servicio sea rápido. Si esto no se cumple, el usuario quedara insatisfecho generando comentarios negativos de su mala experiencia y su percepción respecto a la calidad será de haber recibido una mala calidad, lo contrario sucede cuando se cumple con todo lo antes mencionado, el usuario se sentirá contento, hablara bien del buen servicio que ha recibido, recomendará a otros y es probable que regrese pronto. Teniendo en cuenta lo expuesto, y aplicándolo correctamente permitirá que las empresas tengan una ventaja competitiva en el sector (Solórzano y Aceves, 2013).

**2.2.2.4. Perspectivas de la calidad de servicios.** Para Reeves y Bednar (1994) en la actualidad existe cuatro perspectivas básicas de calidad.

- **Calidad como excelencia:** Es la perspectiva de toda organización para conseguir la satisfacción equilibrada según las exigencias y estimaciones de los clientes.
- **Calidad como adaptación las exigencias:** Consiste en la evaluación de la existencia de divergencia entre la calidad alcanzada en distintos momentos, del cual se desarrolla un análisis comparativo para establecer las posibles causas encontradas bajo su divergencia, para así lograr en un corto tiempo su ausencia.
- **Calidad como valor:** Permite ofrecer servicios de calidad, que su percepción sea superior a los esperados por los clientes, sin descuidar los costos que pueda generar esta acción, es decir, se debe comparar los elementos ya sea externos como internos para así lograr para un equilibrio sin perjudicar a los clientes y a la organización
- **Calidad como satisfacción de la perspectiva de los consumidores:** Se basa en lograr satisfacer las expectativas que los clientes esperan de nuestro servicio, dichas expectativas van más de lo subjetivo, por lo que es importante analizar sus percepciones.

**2.2.2.5. Características de la calidad de servicios.** De acuerdo con Parasuraman et al. (1985) que postulan tres características que se presenta en toda calidad de servicio:

- **Intangibilidad:** Se entiende por intangibilidad a todos los atributos que cuenta un servicio que no pueden ser percibidos a través de los sentidos, por esa razón es difícil de identificar, mensurar y asegurar que se está brindando un servicio que supere las expectativas del cliente.
- **Heterogeneidad:** Se puede evidenciar en la mayor parte de los servicios, donde interviene el recurso humano, es decir, su funcionamiento fluctúa entre proveedores, clientes y en tiempo.
- **Indisoluble:** La producción y el consumo de la mayoría de los servicios no se pueden separar, ya que la calidad de servicio anterior no se logra en el departamento (controlable desde el diseño hasta la entrega), sino que se entrega como un todo.

Empleando las palabras de Grande (2005) la calidad de un servicio es: 1. Intangible, es decir, la calidad no se puede sentir, observar, olfatear hasta que se adquiere. 2. Es inseparable, va de la mano de quienes reciben y ofrecen el servicio. 3. Es variable, debido a que la percepción cambia con respecto a quien lo recibe, es decir, la persona que recibe se ve influenciada por su estado de ánimo o emociones para emitir un juicio propio respecto a la calidad recibida. 4. Es de carácter perecedero, debido a que se presenta en un momento único, ya que pierde sus atributos con el que fueron concebidos al transcurrir el tiempo. 5. Tiene ausencia de propiedad, es decir, el cliente al pagar adquiere el derecho del servicio, sin embargo, no es el propietario. Cuando finaliza el servicio, solo queda como un recuerdo de la experiencia.

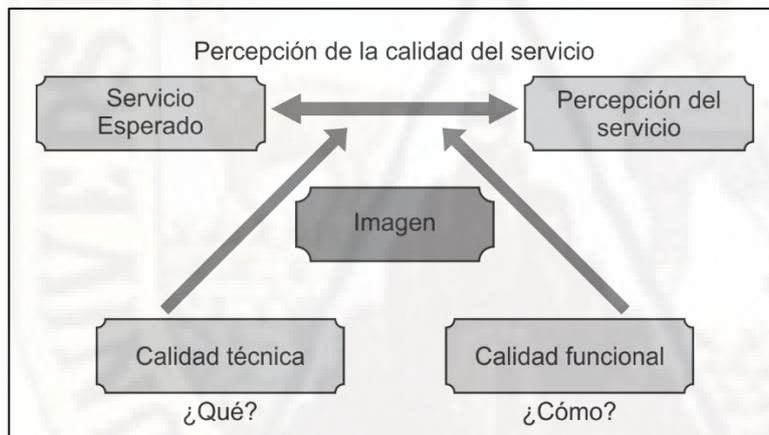
**2.2.2.6. Modelos para la estimación de la calidad del servicio.** Con el pasar de los años distintos autores han desarrollado modelos teóricos y matemáticos con la intención de valorar y analizar calidad del servicio experimentado por los clientes o usuarios; A continuación, se describen los más importantes:

**2.2.2.6.1. Modelo de Imagen.** Modelo propuesto por Grönroos (1984) sustenta que:

La calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedarán incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida. Es decir, que relaciona la calidad con la imagen corporativa, de allí que la imagen sea un elemento básico para medir la calidad percibida. (Colmenares & Saavedra, 2007, p. 3).

**Figura 2.**

*Modelo de imagen propuesto por Grönroos.*

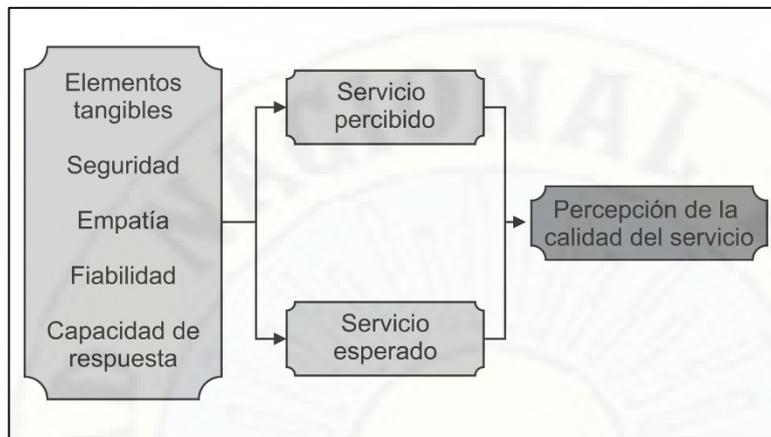


*Nota:* Adaptado de “A service Quality Model and its Marketing Implications” (p. 40), por C. Grönroos, 1984, *European Journal of Marketing*, Vol. 18 (No. 4).

**2.2.2.6.2. Modelo SERVQUAL** Propuesto por Parasuraman et al. (1988) con el propósito de incrementar la calidad en el servicio que brindan las organizaciones. El modelo permite realizar la comparación de la perspectiva del cliente con la sensación luego de haber recibido el servicio (Zeithalm et al., 2009). Este es el modelo al que más se recurre para cuantificar la calidad de servicio, está compuesto por cinco elementos:

### Figura 3.

*Modelo SERVQUAL* propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry.



*Nota:* Adaptado de “A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)” (p.48), por A. P. Parasuraman, V. A. Zeithaml, & L. L. Berry, 1985, *The Journal of Marketing*, Vol. 49 (No. 4).

**2.2.2.6.3. Modelo SERVPERF.** Cronin y Taylor (1992) en relación con el modelo establecido por Zeithalm et al (2009) sostienen que:

La escala SERVPERF produce como resultado un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores (segmentos demográficos). El modelo emplea los veintidós (22) puntos identificados por el método SERVPERF, simplificando el método de medición de la calidad del servicio. De esta manera, el modelo SERVPERF conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción. (Colmenares y Saavedra, 2007, p. 7).

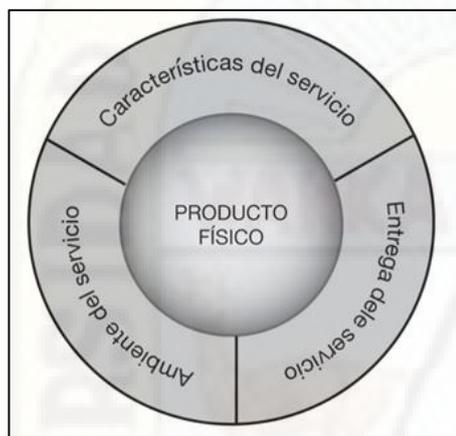
**2.2.2.6.4. Modelo de los Tres Componentes.** Rust y Oliver (1994) formularon una representación no comprobada, sin embargo, respalda lo presentado por Grönroos. “Su justificación está en las evidencias encontradas por autores como McDougall y Levesque en 1994 en el sector bancario y por McAlexander y otros en el mismo año en el sector sanitario” (p. 7).

El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery)

y el ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos. Al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención, pero, como ellos afirman, se está hablando de empresas de servicios o de productos, los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes. (Colmenares y Saavedra, 2007, p. 4).

**Figura 4.**

*Modelo de los tres componentes propuesto por Rust y Oliver.*



*Nota:* Adaptado de “Service Quality: Managerial Implementation” (p. 12), por R. T. Rust y R.L. Oliver, 1994, *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*.

**2.2.2.7. Dimensiones de la variable calidad de servicio.** Fundamentado en los modelos presentados en la presente investigación, se han establecido las siguientes dimensiones:

**2.2.2.7.1. Dimensión 1: Fiabilidad:** Capacidad que toda empresa debe tomar en cuenta desde el instante que empieza a prestar un servicio, el cual debe de realizarlo de manera confiable, segura y cuidadosa.

Mateo (2015) da a conocer que es la “habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 74). Y para Berzosa et al. (2005) es la “capacidad de las personas para prestar el servicio de manera precisa y correcta; que éste sea percibido como un servicio prestado con honestidad” (p. 18).

**2.2.2.7.2. Dimensión 2: Seguridad.** Es la sensación que el cliente desarrolla

al momento de confiar sus expectativas en una organización y tiene la confianza de que el servicio recibido podrá cubrir sus expectativas.

Mateo (2015) da a conocer que son los “conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad” (p. 74). Y para Berzosa et al. (2005) son los “Conocimientos, amabilidad y capacidad para inspirar confianza y credibilidad” (p. 18).

**2.2.2.7.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta.** Hace referencia a la postura que la organización pone en manifiesto para solucionar o colaborar durante la prestación del servicio. Así mismo, es de vital importancia para la organización cumplir con los compromisos establecidos para brindar un buen servicio.

Mateo (2015) da a conocer que es la “disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido” (p. 74). Y para Berzosa et al. (2005) es la “Disposición y voluntad para ayudar y prestar un servicio eficaz” (p. 18).

**2.2.2.7.4. Dimensión 4: Empatía.** Significa que la organización debe de pensar también como un cliente, y el cliente como la organización, esto permite que se conozca a mayor profundidad los elementos mínimos para brindar una mejor calidad del servicio.

Mateo (2015) da a conocer que es la “atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes: accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente” (p. 74). Y para Berzosa et al. (2005) es la “Atención individualizada” (p. 18).

**2.2.2.7.5. Dimensión 5: Elementos Tangibles.** Se entiende por todo lo que el cliente puede percibir con los sentidos al momento de recibir un servicio.

Mateo (2015) da a conocer que es la “aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 74).

Berzosa et al. (2005) es la “Aspecto de las instalaciones, equipos y materiales asociados al servicio” (p. 18).

## 2.3. Definición de términos

- **Administración:** Proceso de gestionar de modo eficiente y eficaz los medios disponibles del Banco de la Nación a través del proceso administrativo.
- **Calidad de servicio:** Nivel de satisfacción que se obtiene al recibir un servicio.
- **Calidad:** Cualidades de un servicio para satisfacer necesidades de los clientes.
- **Capacidad de respuesta:** Nivel de eficiencia que el personal del Banco desarrolla para responder a los usuarios.
- **Control:** Proceso de medición del grado de cumplimiento o avance de actividades para el logro de objetivos.
- **Dirección:** Es la acción y efecto de conducir la organización.
- **Elementos Tangibles:** Elementos que pueden tocarse y/o sentirse.
- **Empatía:** El acto de ponerse en el lugar del otro para ser entendido y entender.
- **Fiabilidad:** Garantiza la permanencia y funcionamiento de los servicios.
- **Gestión administrativa:** Todas las decisiones y acciones que conducen al logro de objetivos ya preestablecidos.
- **Organización:** Acción y efecto de establecer el camino a seguir para el logro de los objetivos y metas.
- **Percepción:** Capacidad que desarrolla el cliente para analizar y comparar el nivel de satisfacción.
- **Planificación:** Definir opciones frente al futuro.
- **Proceso administrativo:** Es el conjunto de procedimientos interrelacionados que tienen por finalidad alcanzar objetivos de una organización.

- **Recursos:** Medios que toda organización posee para alcanzar sus metas.
- **Satisfacción:** Estado de ánimo a consecuencia del cumplimiento de que se desea recibir.
- **Seguridad:** Sensación de credibilidad que muestra los colaboradores al momento de brindar el servicio.
- **Servicio:** Totalidad de actividades en un lugar determinado, realizados por personas a favor de otra persona, mediante procedimientos y comportamientos con un valor económico, que otorgan beneficios y satisfacciones.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### ***2.4.1. Hipótesis general***

Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

### ***2.4.2. Hipótesis específicas***

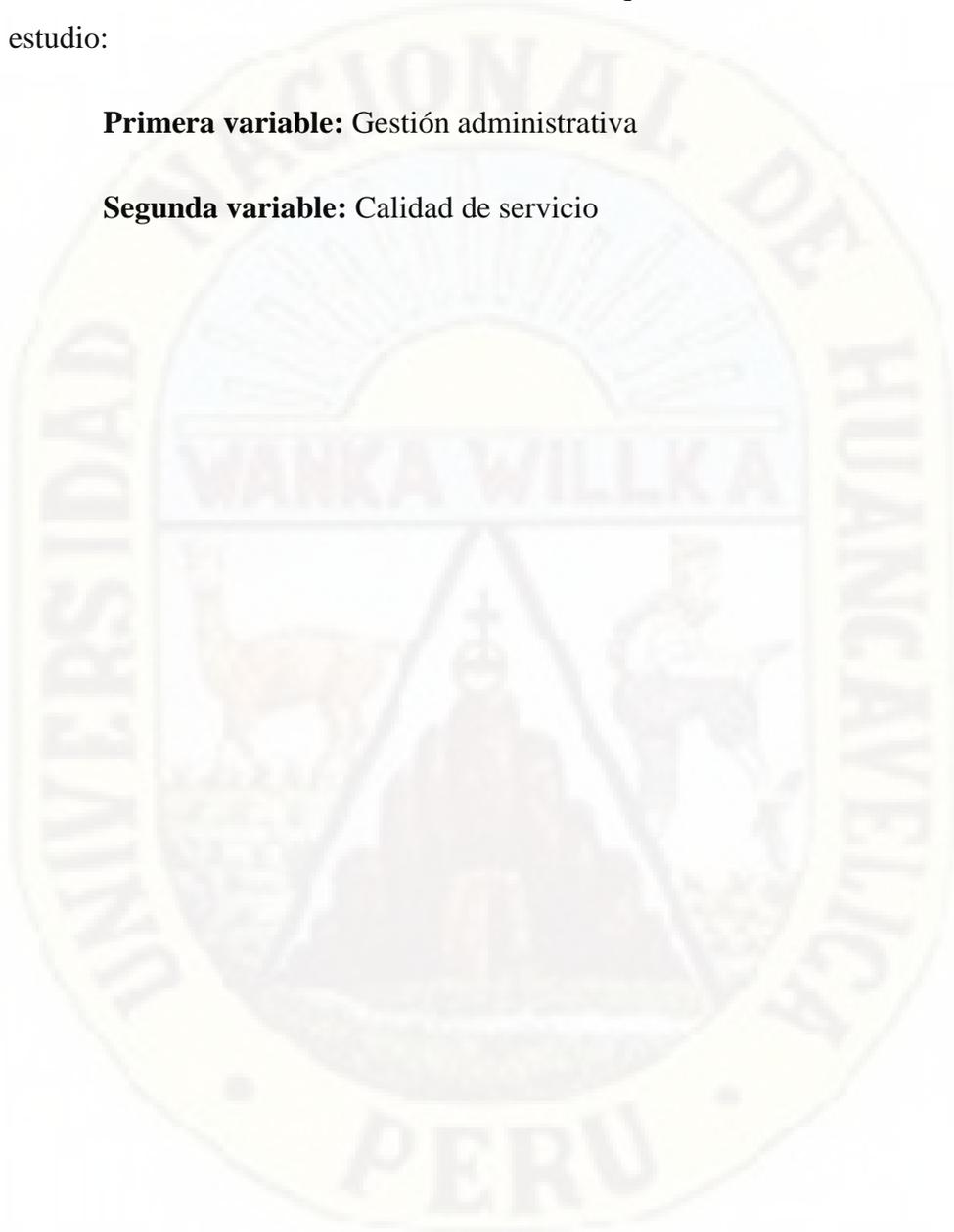
- La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.
- La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.
- La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona positivamente con calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.
- La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

## 2.5. Identificación de variables

A continuación, se detallan las variables que se han identificado en el presente estudio:

**Primera variable:** Gestión administrativa

**Segunda variable:** Calidad de servicio

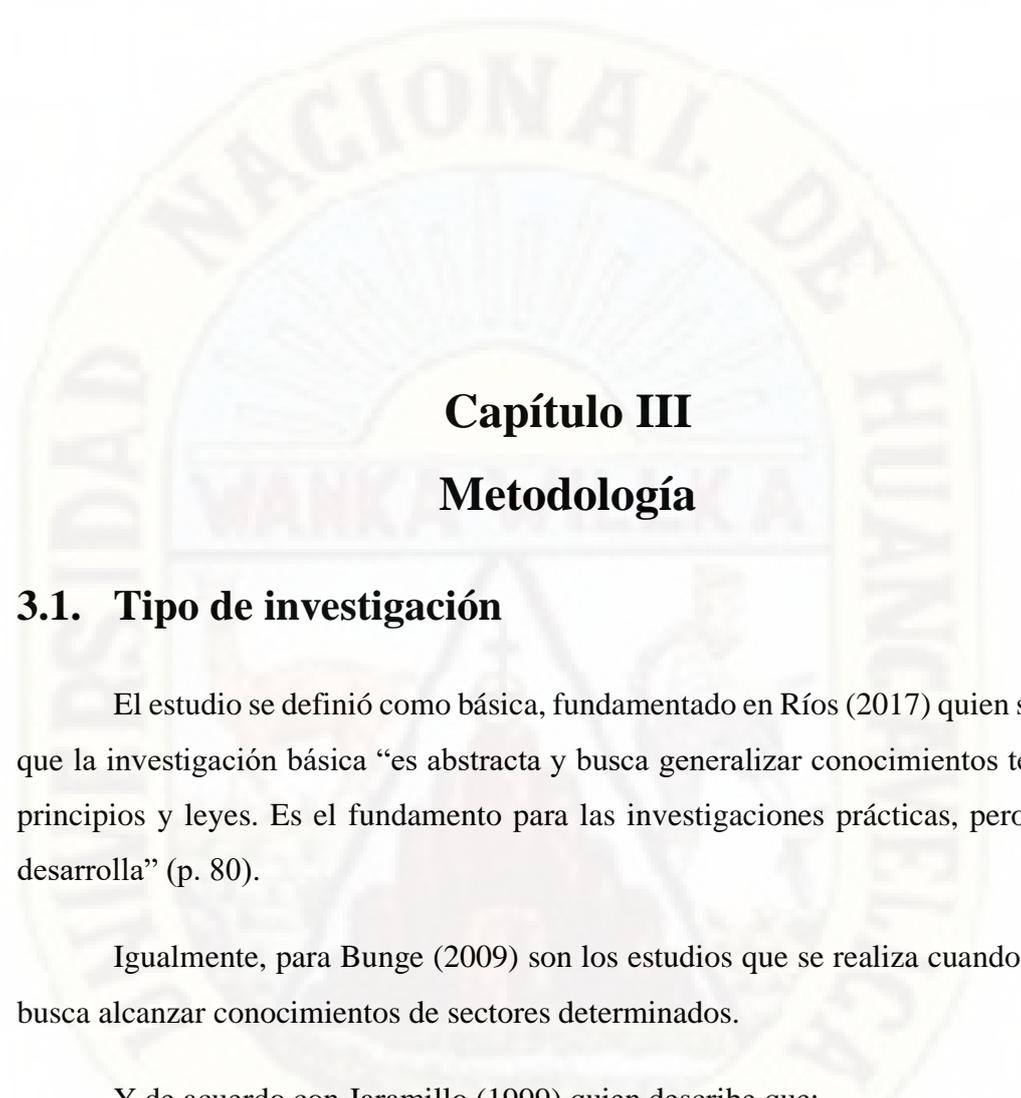


## 2.6. Definición operativa de variables e indicadores

**Tabla 1.**

*Matriz de operacionalización de las variables en estudio.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Rango - Nivel
Gestión administrativa	“Proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos” (Chiavenato, 2019).	El desarrollo correcto de una administración estrictamente rigurosa y eficiente de las 4 funciones específicas: Planeación, Organización, dirección y control, permite conseguir los objetivos deseados con los recursos escasos.	Planificación	Anticipación Distribución Información	Escala de liker	Ineficiente  Regular  Eficiente
			Organización	Capacidad Señalización Desempeño		
			Dirección	Comunicación Orientación Liderazgo		
			Control	Evaluar Corregir Mejorar		
Calidad de servicio	“Es el resultado de la comparación que hacen los clientes entre el servicio que perciben haber recibido y lo que esperaban recibir” (Lovelock et al., 2017).	Toda organización debe mantener un control riguroso sobre sus procesos internos de servicio al cliente. El monitoreo continuo de las políticas, los arreglos de atención y los recursos humanos relacionados es necesario para mantener un buen nivel de calidad de servicio que supere sistemáticamente a los competidores.	Elementos tangibles	Instalaciones Equipos Personal	ES Escala de liker	Mala  Regular  Buena
			Fiabilidad	Profesionalidad Cortesía Credibilidad		
			Capacidad de respuesta	Disposición Servicio rápido		
			Seguridad	Credibilidad Confianza		
			Empatía	Accesibilidad Comprensión		



## **Capítulo III**

### **Metodología**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El estudio se definió como básica, fundamentado en Ríos (2017) quien sostiene que la investigación básica “es abstracta y busca generalizar conocimientos teóricos, principios y leyes. Es el fundamento para las investigaciones prácticas, pero no las desarrolla” (p. 80).

Igualmente, para Bunge (2009) son los estudios que se realiza cuando solo se busca alcanzar conocimientos de sectores determinados.

Y de acuerdo con Jaramillo (1999) quien describe que:

La investigación básica produce nuevas hipótesis y teorías y genera leyes. Comprende el análisis de las propiedades, estructuras e interrelaciones de sustancias y fenómenos de todo tipo con el fin de organizar los hallazgos en torno de leyes generales que usan esquemas explicativos y teorías interpretativas (p. 51).

#### **3.2. Nivel de investigación**

El estudio se desarrolló con un nivel de investigación de nivel correlacional, se

asume un mayor nivel de hondura del estudio, ello implica la exactitud conceptual, esto es trascender la simple determinación o análisis de las variables que se estudian en la investigación.

A juicio Hernández-Sampieri et al. (2014) los estudios correlativos asumen como finalidad conocer y calcular el nivel de relación que coexiste entre dos o más variables, en consecuencia, busca predecir la frecuencia y en momentos extrapolar el resultado de una muestra o ámbito específico.

De la misma forma, Salinas y Cárdenas (2009) y Salkind (1999) sostienen que el propósito principal está centrado en medir o examinar el grado de correspondencia que se manifiestan entre dos o más variables, pero ninguna de las variables es la causa una de la otra.

### **3.3. Método de investigación**

#### ***3.3.1. Método general***

El estudio utilizó al método científico como método general, respaldado en Baena (2017) quien afirma que el método científico nos permite establecer el procedimiento adecuado por seguir para hallar la verdad, de acuerdo a reglas y un orden prefijado con anterioridad.

Como señala Muñoz (2011) el método es el procedimiento sistemático que se aplica para desarrollar la trascendencia de los hechos y fenómenos centrados en el interés científico para identificar, verificar, rechazar, detectar e impartir conocimiento.

Y teniendo en cuenta a Zorrilla (2010) que plantea que no es un conjunto de recetas, sino que es un conjunto de técnicas con la intención de alcanzar la verdad científica, utilizando sus propios métodos y técnicas ajustados a los objetivos trazados.

#### ***3.3.2. Métodos específicos***

a) Se utilizó el método deductivo, como afirman Bernal (2010) y Bunge (2009) este método implica la toma de conclusiones a gran escala para exponer explicaciones

particulares.

b) De igual forma, la investigación utilizó el método inductivo, de acuerdo con Bernal (2010) y Bunge (2009) es utilizado para conseguir conclusiones que parten de lo específico que es aceptado como válido, para llegar a las conclusiones que por consiguiente su aplicación es de carácter general.

c) Igualmente se utilizó el método estadístico, para Salas (2018) su utilización en la actualidad se hace imprescindible como una metodología eficiente en todas las ramas de la ciencia, permite obtener una representación exacta de los datos, para que se pueda realizar una interpretación exacta.

### **3.4. Diseño de investigación**

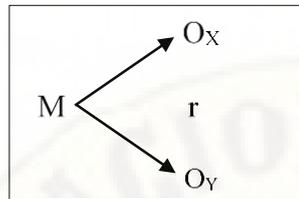
Esta investigación, fue de diseño no experimental, sustentado en Ñaupas et al. (2014) y Sánchez y Reyes (1998) quienes coinciden que, es una planificación estructurada que establece el investigador, para dar respuesta al problema de investigación y determinar cómo controlar, manipular, observar y medir las variables de estudio; implica analizarlos e interpretarlos para indicar las conclusiones que se establecerán.

El diseño no experimental para Hernández-Sampieri et al. (2014) se realiza sin la intervención directa en las variables. Observando a los fenómenos en circunstancias naturales, para posteriormente analizarlos.

De un corte de tipo transeccional o transversal, según Hernández-Sampieri et al. (2014) consiste en la concentración de datos solo en un determinado tiempo. Tiene como finalidad representar a las variables y examinar su prevalencia e interrelación en un determinado momento.

En base a su clasificación, se utilizó el diseño correlacional, debido a que recoge datos acerca de la relación entre las variables de estudio (Ríos, 2017).

Cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

- M = Es la muestra
- O = Observación
- X = Es la variable Gestión administrativa
- Y = Es la variable Calidad de servicio
- r = Relación

### **3.5. Población, muestra, muestreo**

#### **3.5.1. Población:**

Teniendo en cuenta a Ñaupas et al. (2014) quien afirma que la población es definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales.

Coincidiendo con la definición de Arias (2012) es el conjunto limitado o ilimitado de todos los elementos que poseen una o más peculiaridades en común, de los que se desea obtener conclusiones.

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2003) es la totalidad de un grupo de análisis que comparten elementos en común, a la vez integran un problema de estudio cuantificado a investigar.

Según el Banco de la Nación (2019) en la Agencia II Huancavelica su infraestructura está en la capacidad atender aproximadamente 30,000 operaciones mensuales, por lo expuesto, el tamaño de la población es de 30,000 usuarios mensualmente.

### **3.5.2. Muestra:**

Como expresa Bernal (2016) “es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Para Arias (2012) y Tamayo y Tamayo (2003) es una subpoblación representativa y finita de elementos que han sido extraídos de una población.

La muestra está constituida por 384 usuarios que acuden al Banco de la Nación en la Agencia II Huancavelica, calculado mediante la fórmula para poblaciones infinitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Leyenda:

Z: Nivel de confianza = 95% → 1.96

p: Inestabilidad positiva = 0.50

q: Inestabilidad negativa = 0.50

E: Precisión o error = 5% → 0.05

Hallando el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{0.05}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384$$

### **3.5.3. Muestreo:**

De acuerdo con Valdivia (2009) es el procedimiento mediante el cual se seleccionan algunos elementos de una población que conformarán la muestra, de lo cual se obtiene información para estimar características importantes necesarias para el estudio.

En la investigación se empleó el tipo no probabilístico y muestreo por conveniencia, según Ríos (2017) este tipo de muestreo “no tiene planificación y las unidades son elegidas de circunstancias fortuitas” (p. 97).

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

#### **3.6.1. Técnica:**

El presente estudio utilizó la técnica la encuesta, para Arias (2012) es la metodología que se aplica para obtener datos, puede ser particular o específico de una disciplina, sirve como complementariedad del método científico que de trascendencia global.

#### **3.6.2. Instrumento**

Como instrumento se utilizó un cuestionario para ambas variables de estudio compuesto de 12 ítems para la primera variable, conformado por 3 ítems por cada una de las cuatro dimensiones, y 12 ítems para la segunda variable, dividido en 3 ítems para la primera y segunda dimensión, mientras que para la tercera, cuarta y quinta dimensión compuesto por 2 ítems; que según Bernal (2016) lo define como:

Un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (p. 245).

**Tabla 2.**

*Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Encuesta	Cuestionario

#### **3.6.3. Validez y confiabilidad**

**3.6.3.1. Validez.** Para Bernal (2016) la validez indica si un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado.

La validez del instrumento de la presente investigación, se realizó por intermedio por el tipo de Validez de Contenido, el cual utiliza la técnica de Juicio de Expertos y al Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) propuesto por Hernández-Nieto (2011) quien postula que “consiste en un nuevo algoritmo que permite calcular la Validez de Contenido de cada ítem, la validez de contenido de todo el instrumento, a partir del nivel de concordancia entre los jueces o validadores de los instrumentos”.

En ese sentido, para determinar la validez de contenido del instrumento de la presente investigación, se ha sometido a juicio de 05 expertos, que son profesionales con el grado de Maestro.

**Tabla 3.**

*Criterios para evaluar la validez de juicio de expertos.*

Valores	Valoración
0.91 – 1.00	Validez y concordancia excelente
0.81 – 0.90	Validez y concordancia buena
0.71 – 0.80	Validez y concordancia aceptable
0.61 – 0.70	Validez y concordancia deficiente
< 0.50	Validez y concordancia inaceptable

*Nota:* Adaptado de *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas: Validez y confiabilidad. Diseño y construcción. Normas y formatos*, por R. Hernández-Nieto, 2011, Universidad de los Andes.

**Tabla 4.**

*Matriz de validez del cuestionario de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

Indicadores	Juez	Juez	Juez	Juez	Juez	SX1	Mx	CVC1	Pei	CVCtc
	1	2	3	4	5					
Id. 1	87	85	90	95	95	452	4.52	0.90	0.00032	0.90
Id. 2	90	85	90	90	97	452	4.52	0.90	0.00032	0.90
Id. 3	85	90	90	95	97	457	4.57	0.91	0.00032	0.91
Id. 4	86	100	95	90	98	469	4.69	0.94	0.00032	0.94
Id. 5	85	90	90	85	97	447	4.47	0.89	0.00032	0.89
Id. 6	94	95	90	95	97	471	4.71	0.94	0.00032	0.94

Id. 7	95	95	90	95	95	470	4.70	0.94	0.00032	0.94
Id. 8	91	90	95	95	97	468	4.68	0.94	0.00032	0.94
Id. 9	90	90	90	90	98	458	4.58	0.92	0.00032	0.92
Id. 10	90	95	90	90	97	462	4.62	0.92	0.00032	0.92
<b>Validez de Contenido</b>										<b>0.92</b>

El resultado obtenido de la validez de contenido del cuestionario de la gestión administrativa y la calidad de servicio, nos muestra el resultado de 0.92, es decir el instrumento tiene una validez y concordancia excelente.

**3.6.3.2. Confiabilidad.** Según Bernal (2016) “la confiabilidad se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 246).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó mediante la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach haciendo uso del software especializado SPSS versión 23, el cual, a través del cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach se pudo estimar la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento. La medición de la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en una escala Likert) miden la misma estructura y están estrechamente relacionados (Comer y Welch, 2006).

Como criterio general, George y Mallery (2010) sugieren los siguientes juicios para valorar los coeficientes de alfa de Cronbach:

**Tabla 5.**

*Criterios para evaluar el coeficiente de confiabilidad.*

<b>Valores</b>	<b>Valoración</b>
0.90 – 1.00	es excelente
0.80 – 0.89	es bueno
0.70 – 0.79	es aceptable
0.60 – 0.69	es cuestionable
0.50 – 0.59	es pobre
< 0.50	es inaceptable

*Nota:* Adaptado de SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (p.231), por D. George y P. Mallery, 2010, Allyn & Bacon.

- **Variable: Gestión administrativa.** Se aplicó la prueba piloto de 30 encuestas a usuarios que no forman parte de la muestra a través de los 12 ítems, cuyo resultado es el siguiente:

**Tabla 6.**

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.912	12

De acuerdo a la tabla anterior, el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a la muestra piloto, el resultado fue de 0.912 por lo que, según los valores estimados el instrumento “es excelente” validando su uso para la recolección de datos.

- **Variable: Calidad de servicio.** Se aplicó la prueba piloto de 30 encuestas a usuarios que no forman parte de la muestra a través de los 12 ítems, cuyo resultado es el siguiente:

**Tabla 7.**

*Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.883	12

De acuerdo a la tabla anterior, el coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a la muestra piloto el resultado fue de 0.0883 por lo que, según los valores estimados el instrumento “es bueno” validando su uso para la recolección de datos.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Ríos (2017) enfatiza que “los procedimientos de recolección de datos, se refiere a la planificación que hace el investigador con respecto a la forma en que recolectará los datos” (p. 106).

En la actualidad, el avance científico permite que el proceso de datos pueda

realizarse de manera electrónica, garantiza la obtención de información rápida y confiable para obtener la discusión, la contrastación de las hipótesis y conclusiones, con riesgos mínimos de cometer errores (Ñaupas et al., 2014).

Para el procesamiento de datos se realizará de acuerdo al siguiente proceso:

- Determinación de las condiciones de la información a recolectar.
- Compilación de la información recolectada.
- Procesamiento de información en el programa SPSS.
- Limpieza de información.
- Análisis e interpretación de la información recolectada.
- Presentación de resultados.

Para el análisis de datos, se utilizará el siguiente proceso:

- **Codificación:** Se desarrolló luego de la aplicación del cuestionario a los 384 usuarios, concluido el trabajo de campo se procedió con el trabajo de gabinete para la codificación de los datos recolectados en una hoja de cálculo.
- **Categorización:** Se realizó a través de la adopción de baremos por cada una de las variables de estudio; para la variable gestión administrativa estuvo conformado por 3 niveles, siendo el primer nivel de ineficiente, el segundo nivel de regular y el tercer nivel de eficiente, de igual manera para las cuatro dimensiones que conforman la variable; mientras que para la segunda variable respecto a la calidad de servicio, los tres niveles fueron: primer nivel malo, segundo nivel regular y el tercer nivel bueno, de igual manera para sus cinco dimensiones.
- **Tabulación:** Los datos fueron agrupados de acuerdo a los baremos establecidos para la presente investigación, los cuales los valores fueron distribuidos de la siguiente manera: Para la gestión administrativa fue agrupado para el nivel ineficiente con los valores que se encontraban dentro del valor mínimo 12 y máximo

28, para el nivel regular el valor dentro del valor mínimo de 28 y el valor máximo de 44, para el nivel eficiente dentro del mínimo de 44 y valor máximo de 60, y para sus dimensiones, el valor del mínimo 3 y máximo de 7 para el nivel ineficiente, para el nivel regular el valor mínimo de 7 y valor máximo de 11, para el nivel eficiente el valor mínimo de 11 y el valor máximo de 15. Para la variable calidad de servicio fueron agrupados de la siguiente manera, los valores que se encontraban dentro del valor mínimo de 12 y máximo 28 para el nivel malo, para el nivel regular el valor mínimo de 28 y el valor máximo de 44, para el nivel bueno los valores dentro del mínimo de 44 y valor máximo de 60, para las dos primeras dimensiones, los valores que estén dentro del valor mínimo de 3 y máximo de 7 para el nivel malo, para el nivel regular el valor mínimo de 7 y valor máximo de 11 y para el nivel bueno el valor mínimo de 12 y valor máximo de 15, finalmente para las 3 últimas dimensiones, los valores que se encontraban dentro de dentro del valor mínimo de 2 y máximo de 5 para el nivel malo, para el nivel regular el valor mínimo de 5 y valor máximo de 7 y para el nivel bueno el valor mínimo de 7 y valor máximo de 10.

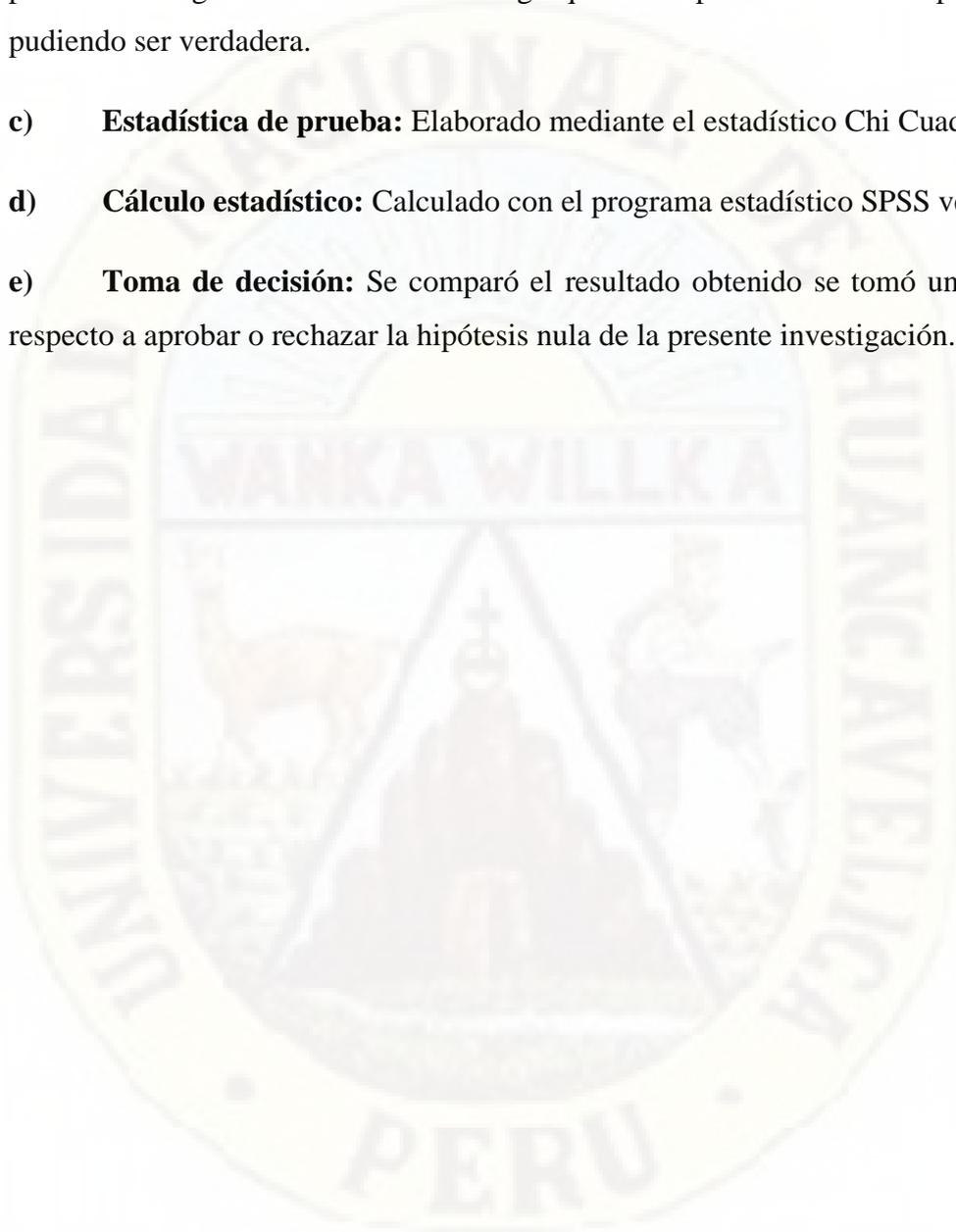
- **Obtención de datos estadísticos:** Tabulado los datos, se obtuvieron datos que fueron agrupados y representados en tablas de frecuencias el cual permitió conocer la frecuencia y porcentaje del nivel de percepción de los usuarios con respecto a las variables y dimensiones de estudio.
- **Elaboración de gráficos:** Se realizó con la aplicación del programa estadístico SPSS versión 23, entre ellos, gráfico de barras, diagrama de dispersión.

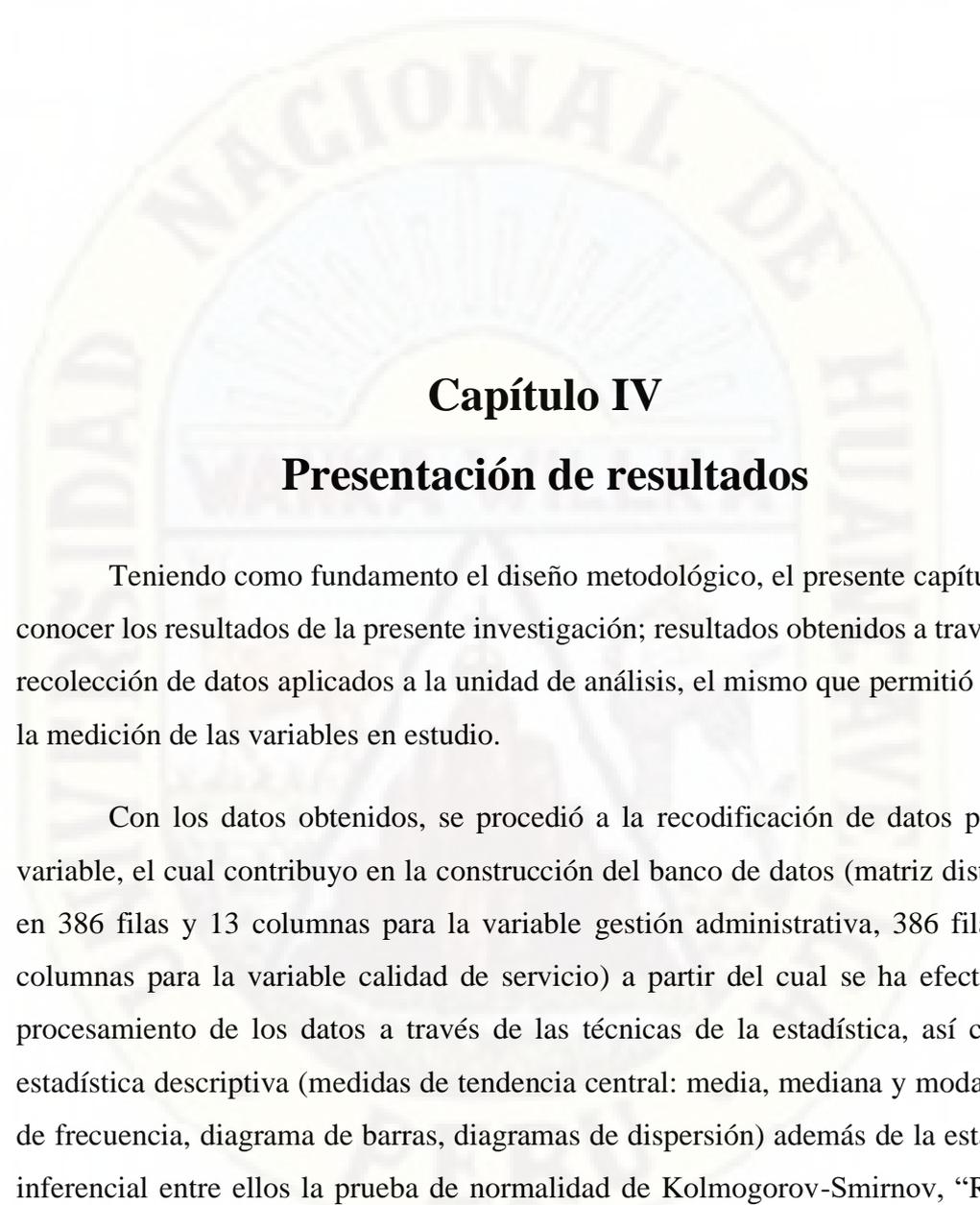
### 3.8. Descripción de la prueba de hipótesis

Se empleó la estadística descriptiva e inferencial para realizar la descripción de la prueba de hipótesis con los datos obtenidos producto del trabajo de campo aplicando el cuestionario a la unidad de análisis. Para la prueba de hipótesis estuvo determinado por el siguiente esquema:

- a) **Sistema de hipótesis:** Se estableció una hipótesis alterna ( $H_0$ ) e hipótesis nula ( $H_1$ ) para cada una de las hipótesis planteadas en la presente investigación.

- b) **Nivel de significancia:** Se empleó los valores de probabilidad (Sig.) o de “p” valor que permitieron rechazar la hipótesis nula a un nivel de significancia de  $\alpha=0,05$ , para la investigación es el nivel de riesgo que se da para rechazar la hipótesis nula pudiendo ser verdadera.
- c) **Estadística de prueba:** Elaborado mediante el estadístico Chi Cuadrado =  $\chi^2$ .
- d) **Cálculo estadístico:** Calculado con el programa estadístico SPSS versión 23.
- e) **Toma de decisión:** Se comparó el resultado obtenido se tomó una decisión respecto a aprobar o rechazar la hipótesis nula de la presente investigación.





## **Capítulo IV**

### **Presentación de resultados**

Teniendo como fundamento el diseño metodológico, el presente capítulo da a conocer los resultados de la presente investigación; resultados obtenidos a través de la recolección de datos aplicados a la unidad de análisis, el mismo que permitió realizar la medición de las variables en estudio.

Con los datos obtenidos, se procedió a la recodificación de datos por cada variable, el cual contribuyó en la construcción del banco de datos (matriz distribuida en 386 filas y 13 columnas para la variable gestión administrativa, 386 filas y 13 columnas para la variable calidad de servicio) a partir del cual se ha efectuado el procesamiento de los datos a través de las técnicas de la estadística, así como la estadística descriptiva (medidas de tendencia central: media, mediana y moda, tablas de frecuencia, diagrama de barras, diagramas de dispersión) además de la estadística inferencial entre ellos la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, “Rho” de Spearman para establecer la relación de las variables y “Chi” Cuadrado para la constatación de las hipótesis planteadas en la investigación.

El procesamiento de los datos se realizó con el programa estadístico IBM SPSS 23.0 (Programa Estadístico sugerido para investigaciones de las Ciencias Sociales), a su vez la redacción estuvo encaminado por las normas del estilo APA en su séptima edición.

## 4.1. Presentación e interpretación de datos

### 4.1.1. Resultados a nivel descriptivo

#### 4.1.1.1. Resultados de la gestión administrativa

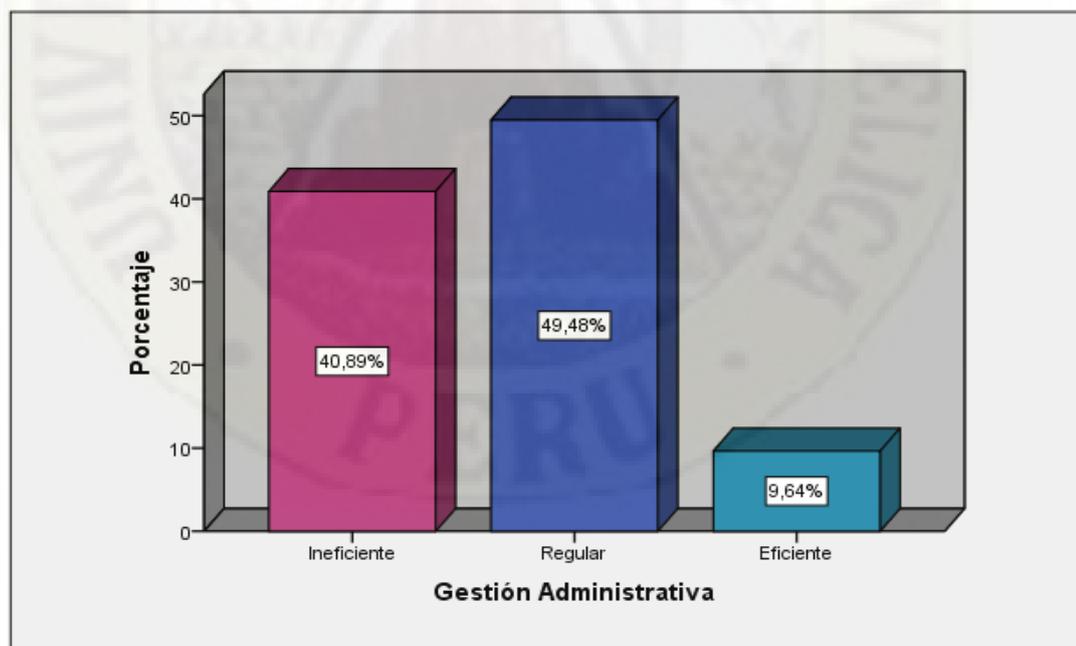
**Tabla 8.**

*Resultados de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Ineficiente	157	40.89	40.89	40.89
	Regular	190	49.48	49.48	90.36
	Eficiente	37	9.64	9.64	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 5.**

*Diagrama de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de eficiencia de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 40.89%

de los casos tienen en cuenta que el nivel de la gestión administrativa es ineficiente, el 49.48% de los casos considera que el nivel es regular y tan solo el 9.64% de los casos considera que el nivel es eficiente; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica es considerado como regular.

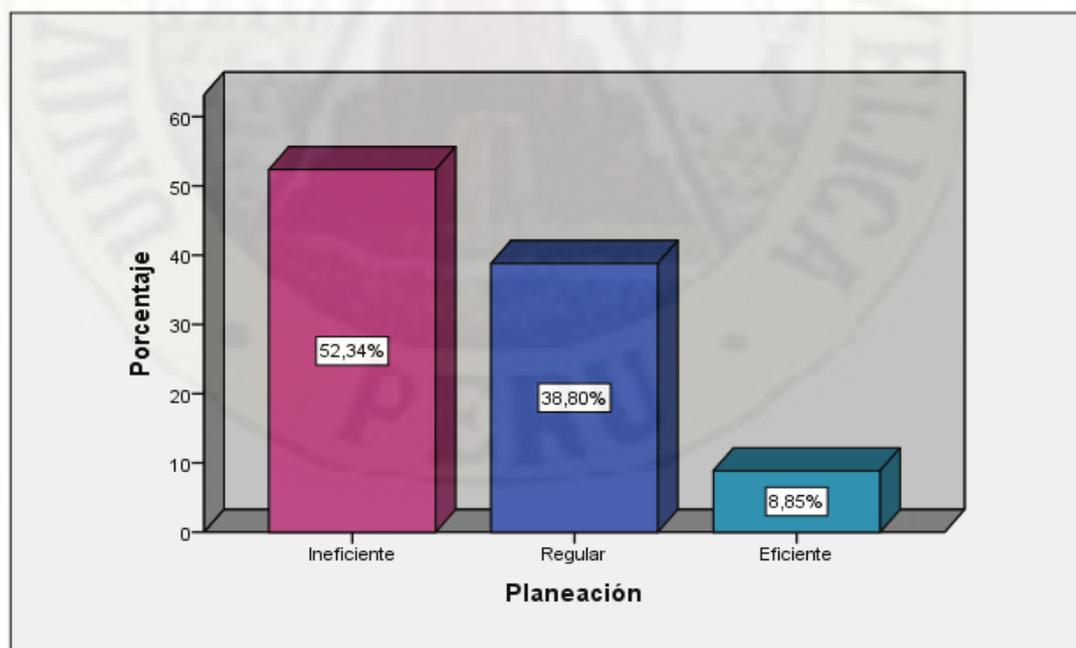
**Tabla 9.**

*Resultados de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Ineficiente	201	52.34	52.34	52.34
	Regular	149	38.80	38.80	91.15
	Eficiente	34	8.85	8.85	100.00
<b>Total</b>		<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 6.**

*Diagrama de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de eficiencia de la dimensión planeación de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios

encuestados, el 52.34% de los casos tienen en cuenta que el nivel de la planeación es ineficiente, el 38.80% de los casos considera que el nivel es regular y tan solo el 8.85% de los casos considera que el nivel es eficiente; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica acerca de la planeación es considerado como ineficiente.

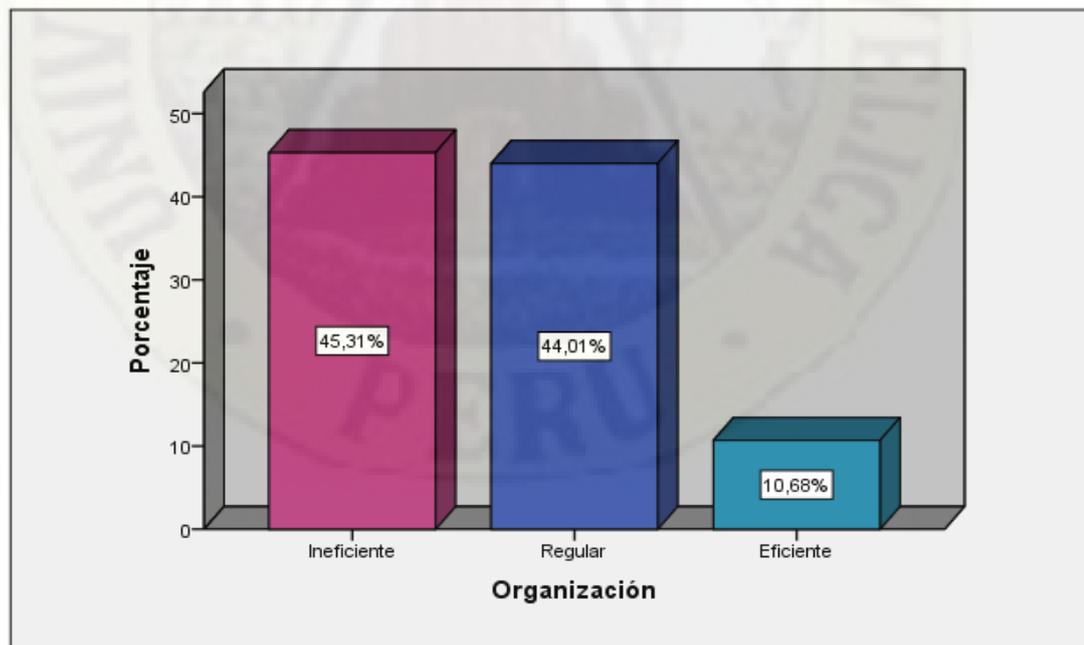
**Tabla 10.**

*Resultados de la dimensión organización de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Ineficiente	186	45.31	45.31	45.31
	Regular	160	44.01	44.01	89.32
	Eficiente	38	10.68	10.68	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 7.**

*Diagrama de la dimensión organización de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de eficiencia de la dimensión organización de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios

encuestados, el 45.31% de los casos tienen en cuenta que el nivel de la organización es ineficiente, el 44.01% de los casos considera que el nivel es regular y tan solo el 10.68% de los casos considera que el nivel es eficiente; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica acerca de la organización es considerado como ineficiente.

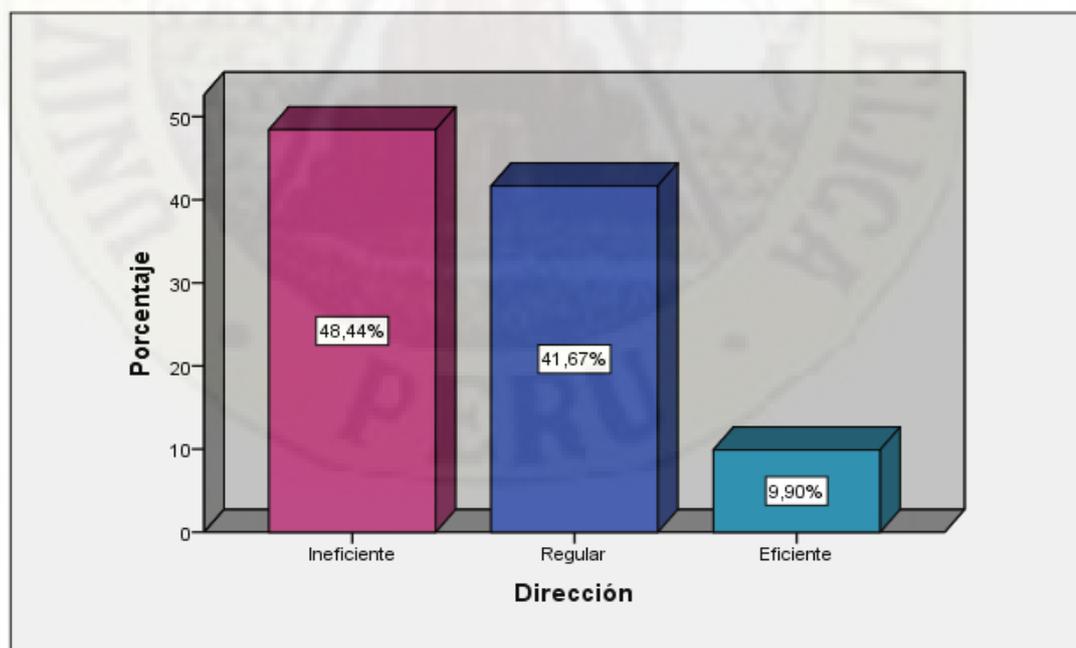
**Tabla 11.**

*Resultados de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Ineficiente	186	48.44	48.44	48.44
	Regular	160	41.67	41.67	90.10
	Eficiente	38	9.90	9.90	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 8.**

*Diagrama de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de eficiencia de la dimensión dirección de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios

encuestados, el 48.44% de los casos tienen en cuenta que el nivel de la dirección es ineficiente, el 41.67% de los casos considera que el nivel es regular y tan solo el 9.90% de los casos considera que el nivel es eficiente; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica acerca de la dirección es considerado como ineficiente.

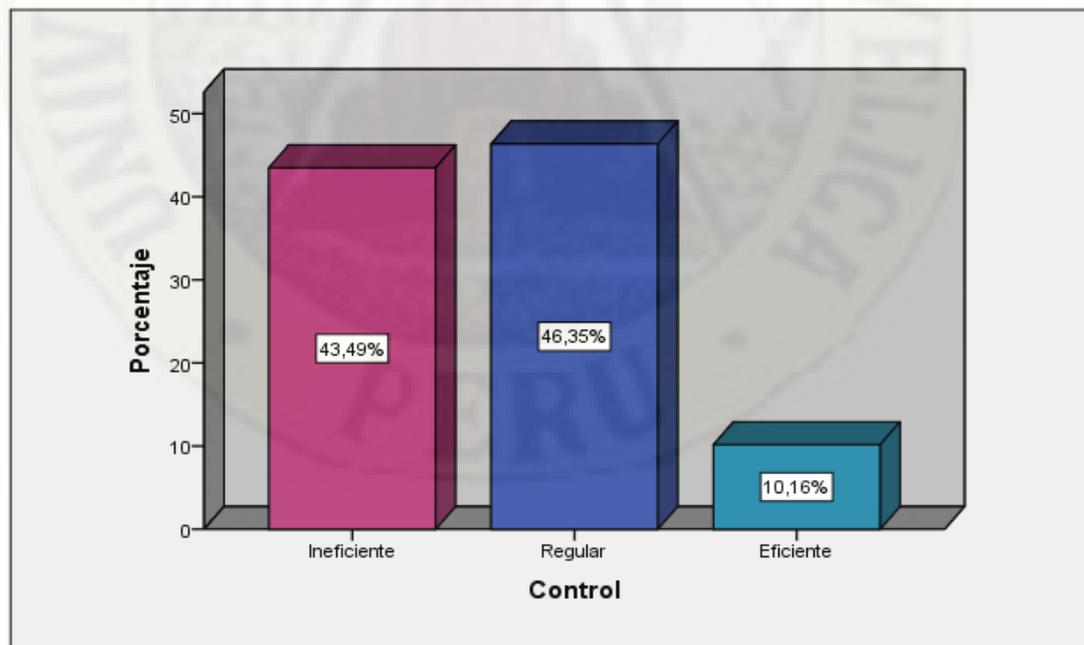
**Tabla 12.**

*Resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Ineficiente	167	43.49	43.49	43.49
	Regular	178	46.35	46.35	89.84
	Eficiente	39	10.16	10.16	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>10.00</b>	

**Figura 9.**

*Diagrama de la dimensión control de la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de eficiencia de la dimensión control de la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios

encuestados, el 43.49% de los casos tienen en cuenta que el nivel del control es ineficiente, el 46.35% de los casos considera que el nivel es regular y tan solo el 10.16% de los casos considera que el nivel es eficiente; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica acerca del control es considerado como regular.

#### 4.1.1.2. Resultados de la calidad de servicio

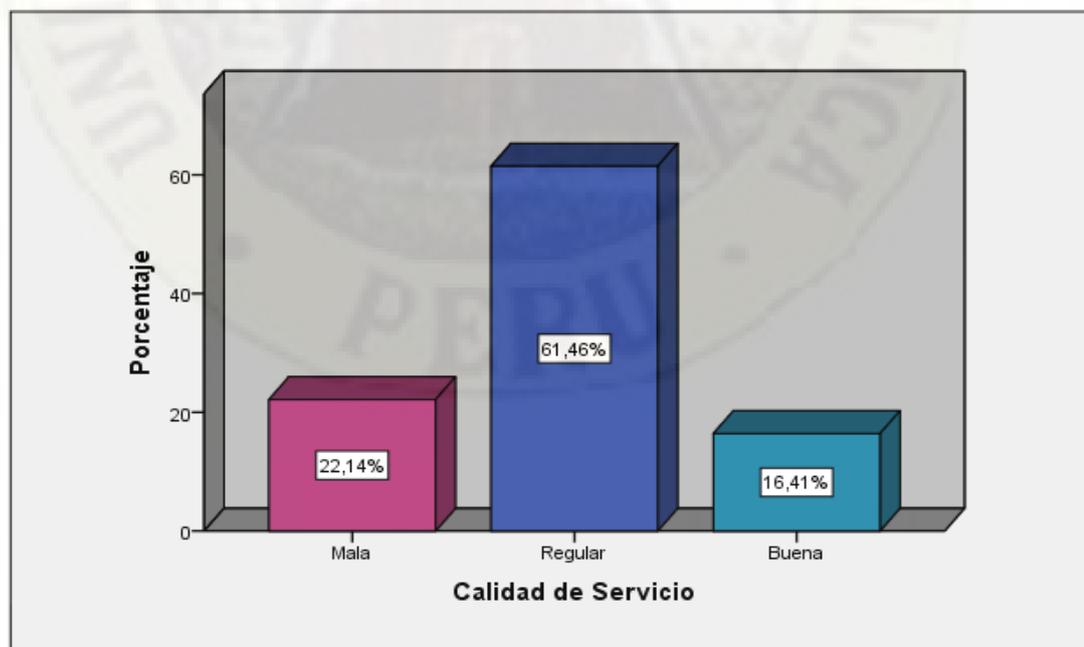
**Tabla 13.**

*Resultados de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Mala	85	22.14	22.14	22.14
	Regular	236	61.46	61.46	83.59
	Buena	63	16.41	16.41	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 10.**

*Diagrama de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados

del nivel de desarrollo logrado de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 22.14% de los casos considera que el nivel de la calidad de servicio es regular, el 61.46% de los casos considera que el nivel es regular y tan solo el 16.41% de los casos considera que el nivel es bueno; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica es considerado como regular.

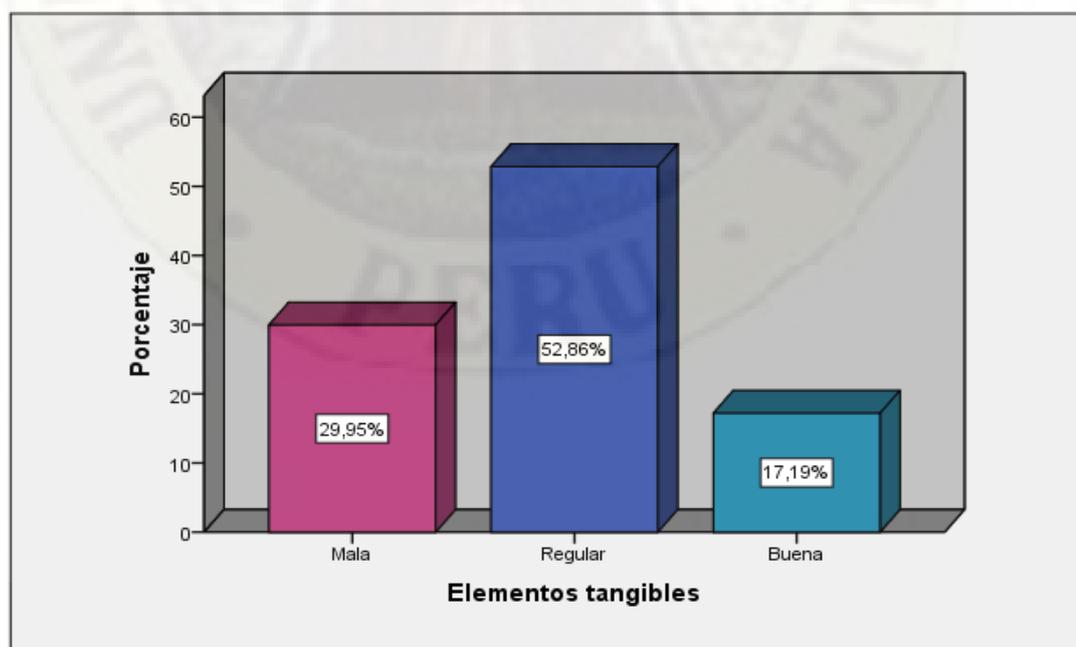
**Tabla 14.**

*Resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Mala	115	29.95	29.95	29.95
	Regular	203	52.86	52.86	82.81
	Buena	66	17.19	17.19	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 11.**

*Diagrama de la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados

del nivel de desarrollo logrado de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 29.95 de los casos considera que el nivel de los elementos tangibles es malo, el 52.86% de los casos considera que el nivel es regular y el 17.19% de los casos considera que el nivel es bueno; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica con respecto a los elementos tangibles es considerado como regular.

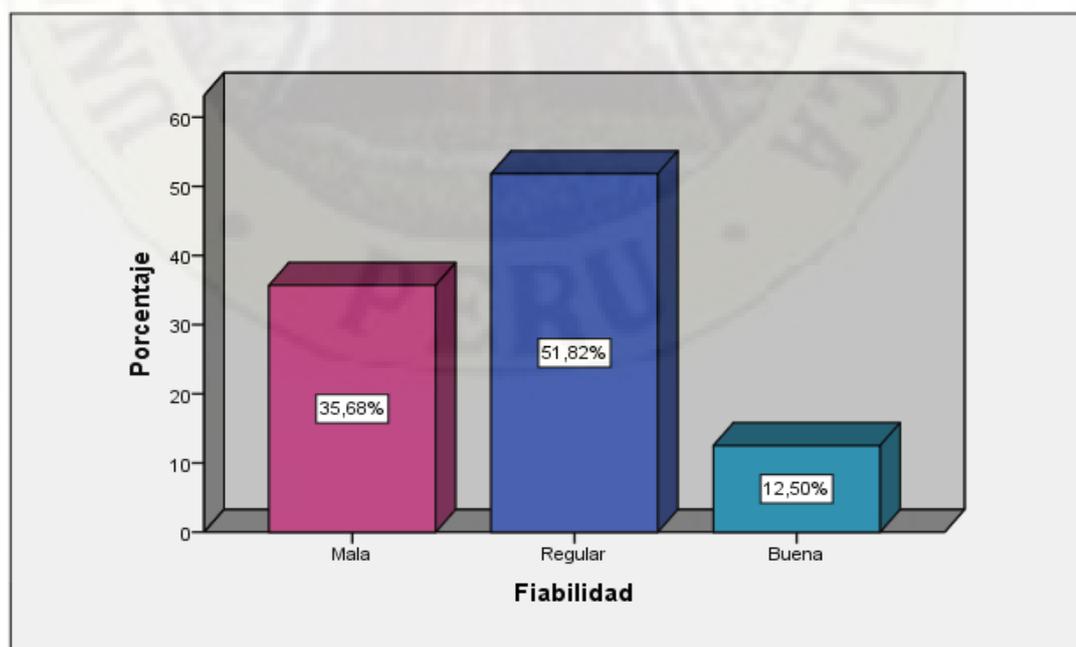
**Tabla 15.**

*Resultados de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Mala	137	35.68	35.68	35.68
	Regular	199	51.82	51.82	87.50
	Buena	48	12.50	12.50	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 12.**

*Diagrama de la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados

del nivel de desarrollo logrado de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 35.68% de los casos considera que el nivel de la fiabilidad es malo, el 51.82% de los casos considera que el nivel es regular y el 12.50% de los casos considera que el nivel es bueno; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica con respecto a la fiabilidad es considerado como regular.

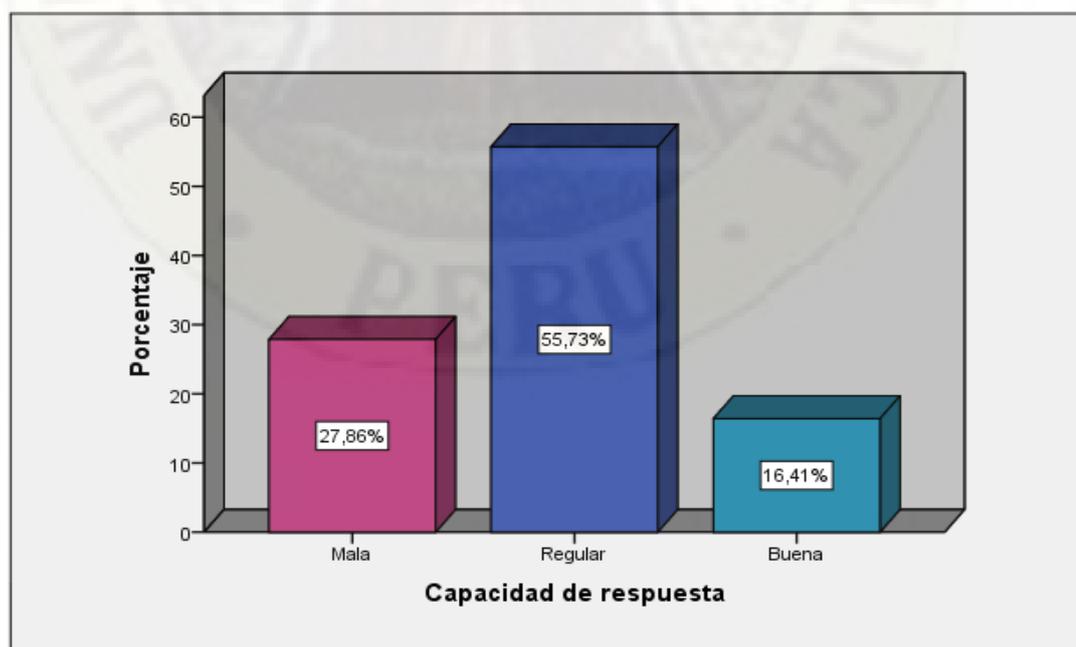
**Tabla 16.**

*Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Mala	107	27.86	27.86	27.86
	Regular	214	55.73	55.73	83.59
	Buena	63	16.41	16.41	100.00
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 13.**

*Diagrama de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados

del nivel de desarrollo logrado de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 27.86% de los casos considera que el nivel de la capacidad de respuesta es malo, el 55.73% de los casos considera que el nivel es regular y el 16.41% de los casos considera que el nivel es bueno; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica con respecto a la capacidad de respuesta es considerado como regular.

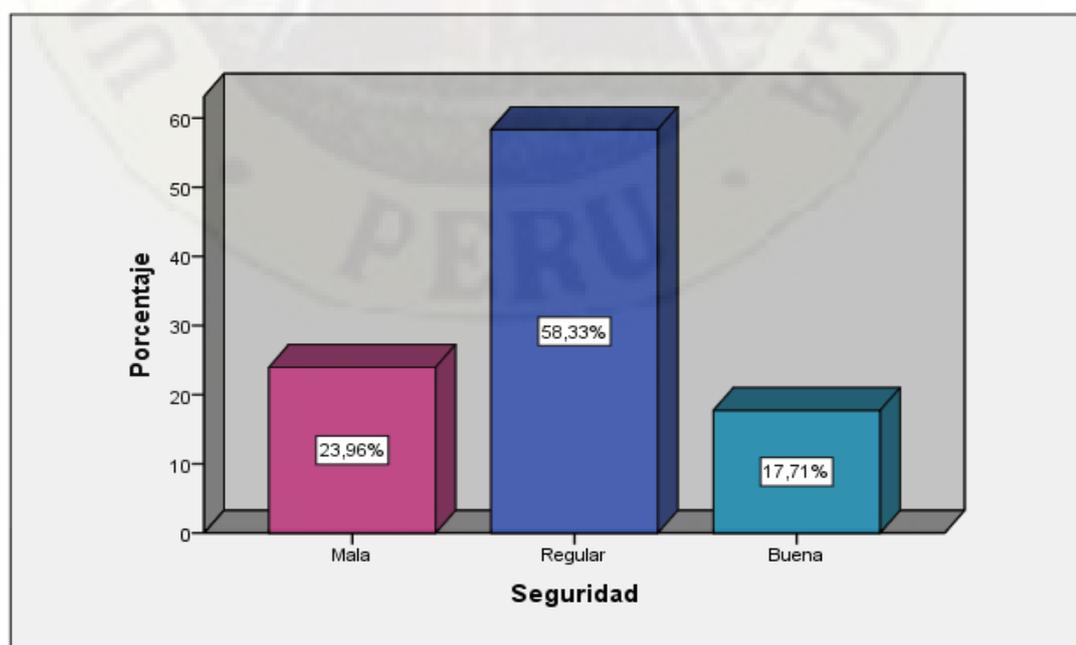
**Tabla 17.**

*Resultados de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido Mala	92	23.96	23.96	23.96
Regular	224	58.33	58.33	82.29
Buena	68	17.71	17.71	100.00
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	

**Figura 14.**

*Diagrama de la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de desarrollo logrado de la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 23.86% de los casos considera que el nivel de la seguridad es malo, el 58.33% de los casos considera que el nivel es regular y el 17.71% de los casos considera que el nivel es bueno; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica con respecto a la seguridad es considerado como regular.

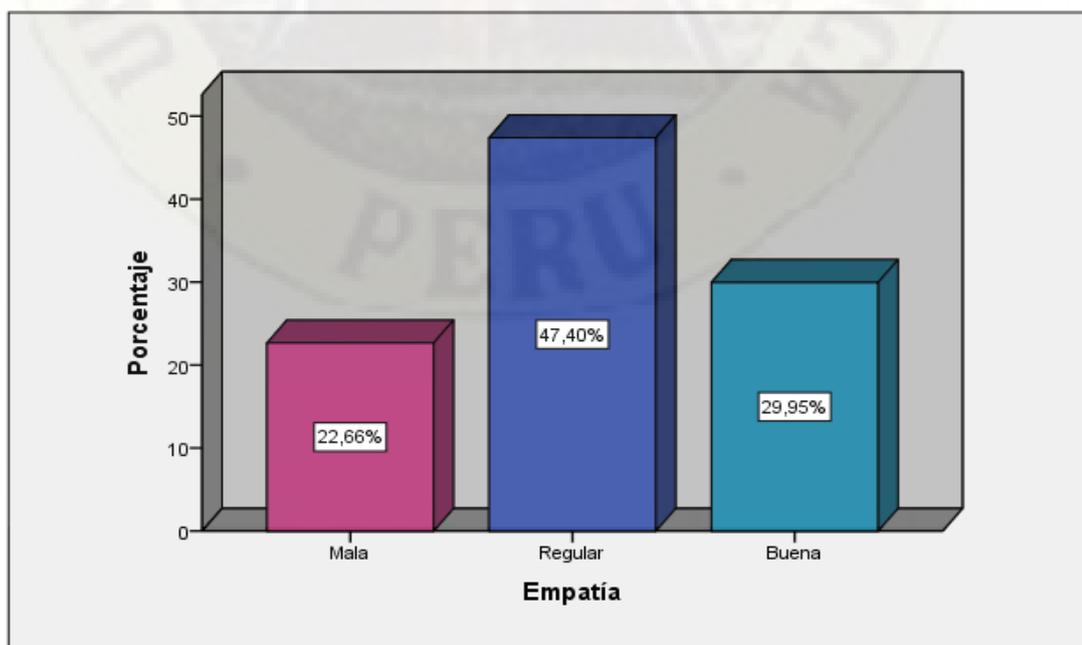
**Tabla 18.**

*Resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido Mala	87	22.66	22.66	22.66
Regular	182	47.40	47.40	70.05
Buena	115	29.95	29.95	100.00
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100.00</b>	<b>100,00</b>	

**Figura 15.**

*Diagrama de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



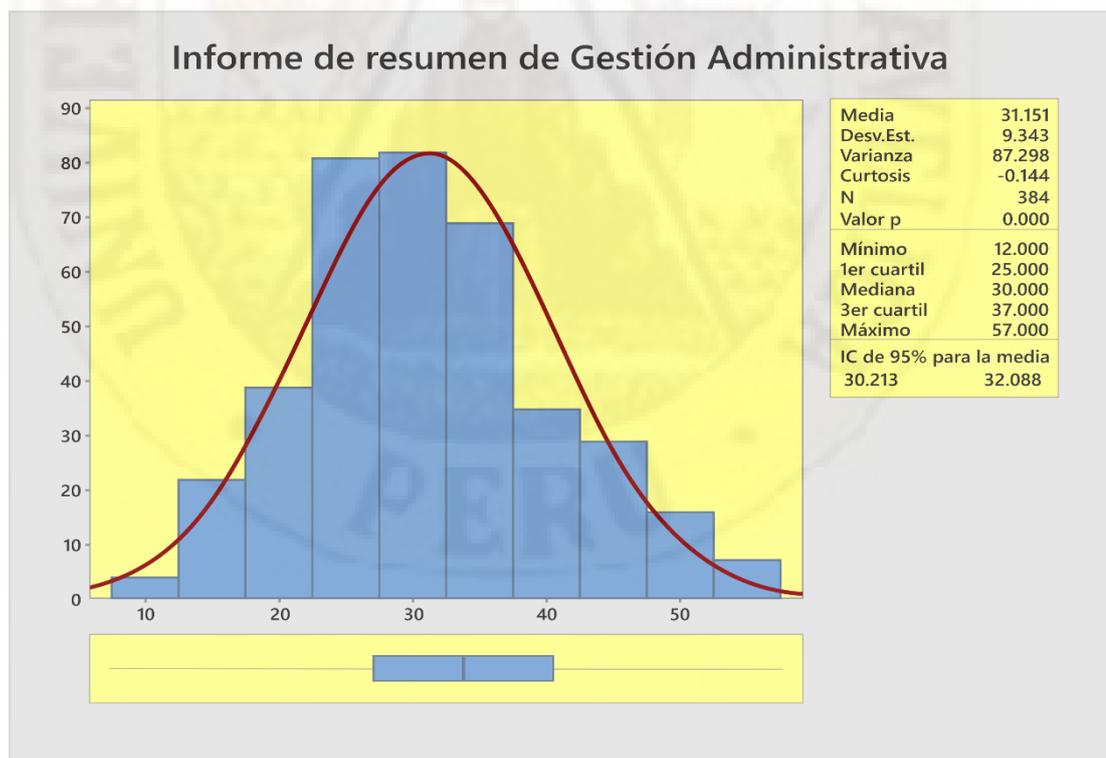
En la tabla y figura expuesto recientemente, se puede apreciar los resultados del nivel de desarrollo logrado de la dimensión empatía en la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 22.66% de los casos considera que el nivel de la empatía es malo, el 47.40% de los casos considera que el nivel es regular y el 29.95% de los casos considera que el nivel es bueno; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica con respecto a la empatía es considerado como regular.

#### 4.1.2. Resultados a nivel inferencial

##### 4.1.2.1. Prueba de normalidad para la gestión administrativa

**Figura 16.**

*Estadística de resumen de gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la figura expuesta recientemente, luego de haber utilizado la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov recomendado para datos mayores a 50, se

obtuvieron las respectivas estadísticas de resúmenes para la variable gestión administrativa en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, donde se observa que, la media es 31.151 que se interpreta como el centro de mayor intensidad de la distribución, la desviación estándar es 9.343 que se interpreta como la variación de los datos, la varianza obtenida fue de 87.298 que se interpreta como la variación de las puntuaciones elevado al cuadrado, el valor mínimo y máximo obtenido fueron de 12 y 57 respectivamente, la mediana obtenida fue de 30.000 el cual se asume como el punto de partida de la distribución de datos en una mitad por debajo y la otra por encima, de donde se obtiene que el primer cuartil siendo 25.000 y el tercer cuartil es de 37.000, el intervalo de confianza para la media al 95% de confianza da como resultado el límite inferior y superior que es de 30.213 y 32.088 respectivamente, es decir muestra la verdadera posición de la media poblacional dentro del 95% de confianza. Posteriormente, se ha planteado la siguiente hipótesis:

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** Si  $p$  es mayor que 0.05

La distribución de datos para la variable gestión administrativa es normal.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):** Si  $p$  es menor que 0.05

La distribución de datos para la variable gestión administrativa no es normal.

**Tabla 19.**

*Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Sminov para la variable gestión administrativa.*

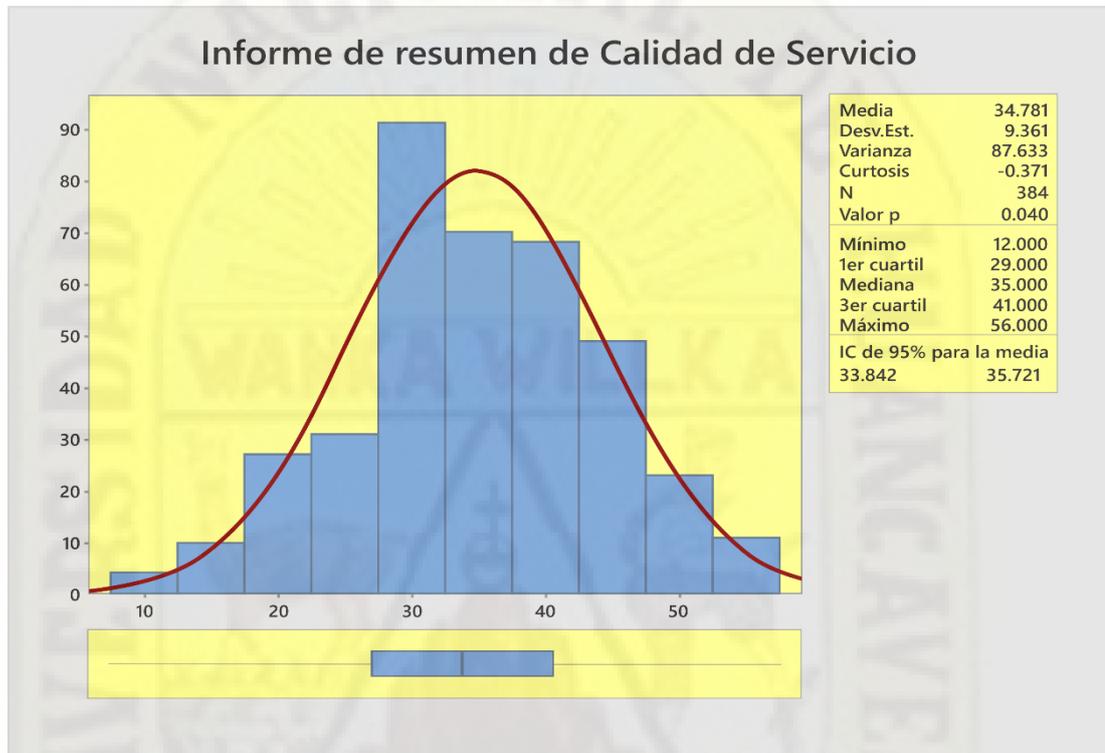
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.078	384	0.000007

La tabla anterior nos da como resultado el nivel de significación respaldado en la distribución asintótica de 0.000007, siendo este el  $p$  valor menor a 0.05, en ese sentido teniendo en cuenta el histograma que muestra datos en una curva de tendencia no normal y al resultado obtenido, se concluye que la distribución de datos no es normal para la gestión administrativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### 4.1.2.2. Prueba de normalidad para la calidad de servicio

**Figura 17.**

*Estadística de resumen de calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la figura expuesta recientemente, luego de haber utilizado la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov recomendado para datos mayores a 50, se obtuvieron las respectivas estadísticas de resúmenes para la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, donde se observa que, la media es 34.781 que se interpreta como el centro de mayor intensidad de la distribución, la desviación estándar es 9.361 que se interpreta como la variación de los datos, la varianza obtenida fue de 87.633 que se interpreta como la variación de las puntuaciones elevado al cuadrado, el valor mínimo y máximo obtenido fueron de 12.000 y 56.000 respectivamente, la mediana obtenida fue de 35.000 el cual se asume como el punto de partida de la distribución de datos en una mitad por debajo y la otra por encima, de donde se obtiene que el primer cuartil es de 29.500 y el tercer cuartil es de 41.000, el intervalo de confianza para la media al 95% de confianza da como

resultado el límite inferior y superior que es de 33.842 y 35.721 respectivamente, es decir muestra la verdadera posición de la media poblacional dentro del 95% de confianza. Posteriormente, se ha planteado la siguiente hipótesis:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** Si p es mayor que 0.05

La distribución de datos para la variable calidad de servicio es normal.

**Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>):** Si p es menor que 0.05

La distribución de datos para la variable calidad de servicio no es normal.

**Tabla 20.**

*Resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Sminov para la variable calidad de servicio.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	0,047	384	0.040194

La tabla anterior nos da como resultado el nivel de significación respaldado en la distribución asintótica de 0.040194, siendo este el p valor menor a 0.05, en ese sentido teniendo en cuenta el histograma que muestra datos en una curva de tendencia no normal y al resultado obtenido, se concluye que la distribución de datos no es normal para la calidad de servicio. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**4.1.3. Estimación de la relación entre las variables**

Teniendo en cuenta a los resultados alcanzados con la prueba de normalidad, el cual ha evidenciado que distribución de datos no es normal, por tal razón, para determinar el nivel de correlación que existente entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, se utilizó el coeficiente de correlación “Rho” de Spearman.

**En donde:**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2-1)} \text{ ademas: } -1 \leq r_s \leq 1$$

**Siendo:**

- $r_s$  : Coeficiente de correlación de Rho de Spearman  
d : Diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden x -y  
n : Número de pares de datos

De ahí que, después de ejecutar el modelo respecto a los datos, se obtiene como resultado del coeficiente de correlación “Rho” de Spearman, siendo el siguiente:

$$r_s = 0.694 = 69.4\%$$

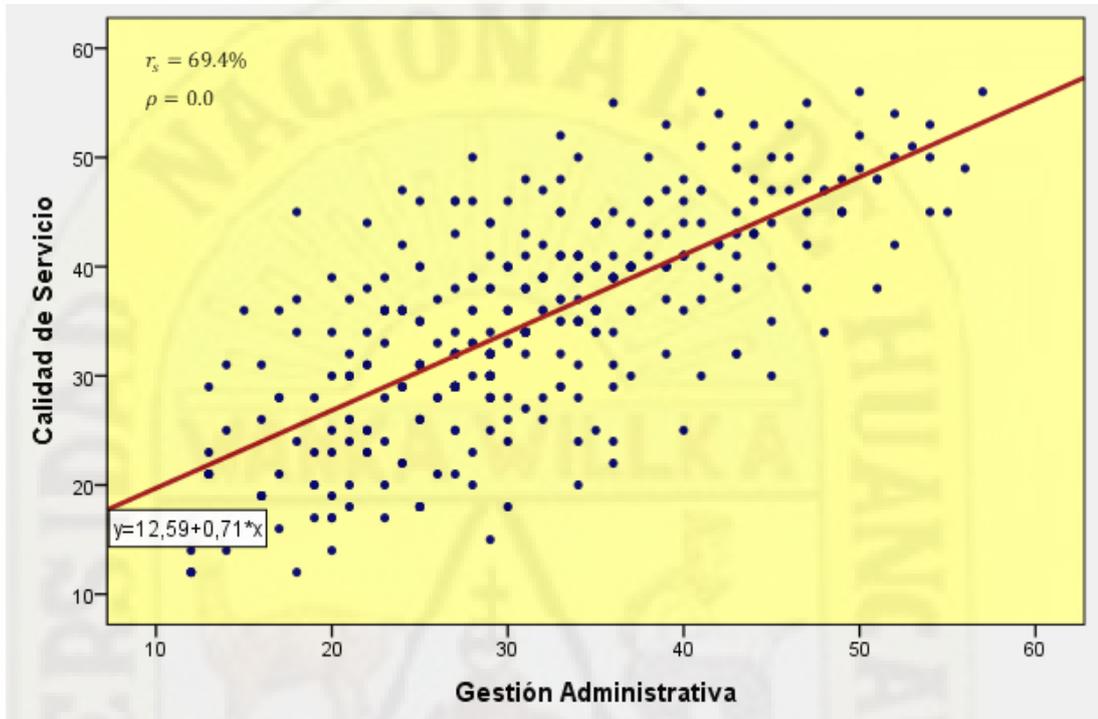
**Tabla 21.**

*Correlación de Rho de Spearman de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	0.694
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	384	384
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.694	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	384	384

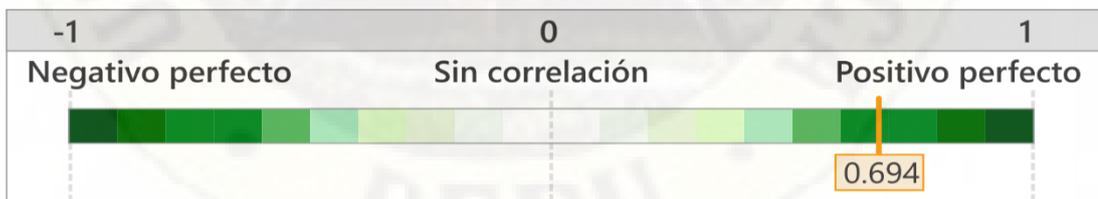
**Figura 18.**

*Diagrama de relación categórica de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



**Figura 19.**

*Diagrama de la significancia de la correlación entre la calidad de servicio y la calidad de servicio.*



La tabla siguiente nos permitió identificar el significado del valor obtenido de la correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

**Tabla 22.**

*Nivel de comprobación de las variables según el coeficiente de correlación “Rho” de Spearman.*

Valor	Significado
-1.00	Correlación negativa perfecta

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota:* Adaptado de *Metodología de la investigación* (p. 305), por R. Hernández-Sampieri, C. Fernández, P. L. Baptista, 2014, McGraw-Hill Education.

De las tablas y figuras expuestas se observa que, existe una correlación positiva entre las variables de estudio, el resultado obtenido muestra una relación de 0.694, el cual según Hernández-Sampieri et al. (2014) existe una correlación media. Es decir, a medida que la gestión administrativa sea más eficiente, la calidad de servicio será buena en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.

Finalmente, para determinar las relaciones considerando las dimensiones de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, se tiene:

**a) Estimación de la relación entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio:**

$$r_s = 0.518 = 51.8\%$$

Con una significancia de:  $\rho = 0.000$

Del resultado obtenido muestra una relación de 0.518, la cual según Hernández-Sampieri et al. (2014) existe una correlación positiva media entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio.

**b) Estimación de la relación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio:**

$$r_s = 0.591 = 59.1\%$$

Con una significancia de:  $\rho = 0.000$

Del resultado obtenido muestra una relación de 0.591, la cual según Hernández-Sampieri et al. (2014) existe una correlación positiva media entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio.

**c) Estimación de la relación entre la dimensión Dirección y la variable calidad de servicio:**

$$r_s = 0.592 = 59.2\%$$

Con una significancia de:  $\rho = 0.000$

Del resultado obtenido muestra una relación de 0.592, la cual según Hernández-Sampieri et al. (2014) existe una correlación positiva media entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

**d) Estimación de la relación entre la dimensión Control y la variable calidad de servicio:**

$$r_s = 0.536 = 53.6\%$$

Con una significancia de:  $\rho = 0.000$

Del resultado obtenido muestra una relación de 0.536, la cual a juicio de Hernández-Sampieri et al. (2014) existe una correlación positiva media entre la dimensión control y la variable calidad de servicio.

#### **4.1.4. Relación categórica de las variables**

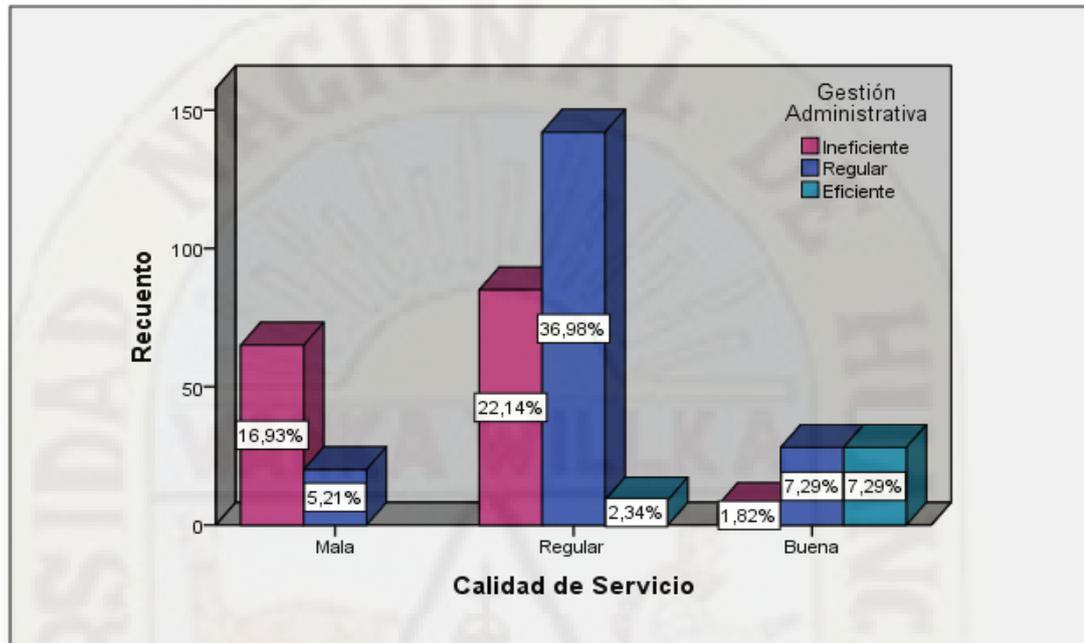
**Tabla 23.**

*Resultados de la correlación categórica de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*

Calidad de Servicio		Gestión Administrativa						Total	
		Ineficiente		Regular		Eficiente			
Mala	% del total	65	16.93%	20	5.21%	0	0.00%	85	22.14%
Regular	% del total	85	22.14%	142	36.98%	9	2.34%	236	61.46%
Buena	% del total	7	1.82%	28	7.29%	28	7.29%	63	16.41%
<b>Total</b>	<b>% del total</b>	<b>157</b>	<b>40.89%</b>	<b>190</b>	<b>49.48%</b>	<b>37</b>	<b>9.64%</b>	<b>384</b>	<b>100.0%</b>

**Figura 20.**

*Diagrama de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.*



En la tabla y figura expuestos recientemente, se puede apreciar los resultados de la relación categórica de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, en el que se observa que del 100% de usuarios encuestados, el 16.93% de casos considera que el nivel de la gestión administrativa es ineficiente y la calidad de servicio es mala; el 22.14% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa es ineficiente y la variable calidad de servicio es regular; el 1.82% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa es ineficiente y la variable calidad de servicio es buena; el 5.27% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa es regular y la variable calidad de servicio es mala; el 36.98% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio es regular; el 7.29% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa es regular y la variable calidad de servicio es buena; el 0.00% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa es eficiente y la variable calidad de servicio es mala; el 2.34% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio es regular; el 7.29% de casos considera que el nivel de la variable gestión administrativa es eficiente y la

variable calidad de servicio es buena; es así que, de los resultados presentados, se afirma que la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica es considerado como regular.

## 4.2. Discusión de resultados

Ahora, se pone en evidencia la discusión de los resultados que arribo el presente estudio; teniendo en consideración los resultados alcanzados en las investigaciones previas y las bases en teóricas en el cual se respalda la presente investigación.

De los resultados obtenidos, en consonancia al objetivo general formulado que fue, determinar la relación de la gestión administrativa y calidad servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021, por medio del cálculo del coeficiente de correlación “Rho” de Spearman cuyo valor obtenido fue de  $r_s = 0.694$  con  $p < 0.000$  calificado como correlación positiva media según lo propuesto por Hernández-Sampieri et al. (2014). Del mismo modo, el diagrama de dispersión evidencia que los puntos se agrupan alrededor de la línea inclinada, por lo que corrobora la existencia de una relación significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, se obtuvo el  $V_c = \chi^2 = 154.412$  que es mayor a  $V_t = 9.488$  que se localizó en la región de rechazo de la hipótesis nula. Por ende, se confirma la hipótesis planteada en la investigación, y se concluye que existe una relación positiva entre la variable gestión administrativa y la variable calidad servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica -2021.

También, los resultados ponen en manifiesto que para la variable gestión administrativa, se percibe que el nivel de eficiencia es regular con un 49.48%, seguido de una percepción como ineficiente con un 40.89% y solo el 9.64% de casos percibe como un nivel de eficiente. En relación con sus dimensiones, en la dimensión planificación predomina el nivel ineficiente con un 52.34%, en la dimensión organización predomina el nivel ineficiente con un 45.31%, en la dimensión dirección también prevalece el nivel ineficiente con un 48.44%, y solo para la dimensión control prevalece el nivel regular con un 46.35%.

De igual manera, los resultados para la variable calidad de servicio ponen en

manifiesto que, el nivel de calidad de servicio es percibido como regular con un 61.46%, seguido de un nivel de percepción como malo de un 22.14% y muy cerca con un 16.41% es percibido como un nivel de calidad de servicio como buena. En relación con sus dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía el nivel de percepción es considerado como regular con un 52.86%, 51.82%, 55,7%, 58.3% y 47.4% respectivamente.

Las investigaciones de Vacacela y Pico (2021), Salcedo y Sará (2020), Maggi (2018) y Mendoza et al. (2018) entre sus principales resultados, se hace referencia que se debe mejorar el proceso administrativo, se debe de gestionar de una mejor manera los recursos que dispone las organizaciones, para así mejorar que el nivel de percepción de la calidad. Es así que resaltan la importancia que las organizaciones deben de tomar encuentra en ser más eficientes administrativamente, donde no se debe perder la perspectiva básica de un servicio, el cual se orienta en brindar una calidad eficaz cumpliendo lo requerido por nuestros usuarios. La experiencia que los usuarios tengan sobre el servicio recibido dentro de las organizaciones, es de gran importancia, ya que, de eso depende la supervivencia en el futuro o simplemente la imagen de la empresa será dañada.

Los resultados obtenidos al ser contrastados con el estudio de Muchcco (2021) con el propósito de comprobar que existe relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en la Oficina de Abastecimiento. Llega a la conclusión que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio existe relación significativa, evidenciado por el Coeficiente “Rho” de Spearman = 0.649, confirmando una relación positiva moderada entre las dos variables. Resultados que respaldan los hallazgos de la presente investigación, en cuanto que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios, lo que permite obtener resultados integradores de manera eficiente en la organización. Por lo expuesto, la investigación concuerda en la importancia de brindar una calidad de servicio en el Banco de la Nación específicamente en la Agencia II de Huancavelica.

Así mismo, la investigación de Durán (2020) con el objetivo de determinar la relación que existe entre la variable gestión administrativa y la variable calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, obtiene los resultados que la

variable gestión administrativa es percibida como regular con un 65.0% y con un nivel de deficiente 35.0%, mientras que para la calidad de servicio es percibido como regular con un 51.67%, seguido de un 26.67% como eficiente, y el 21.67% es percibida como deficiente. Dichos resultados concuerdan con lo obtenido en la presente investigación, debido a que en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, la gestión administrativa la calidad de servicio es percibida como regular; ambas investigaciones fueron medidos con las mismas dimensiones.

De otro lado, la investigación realizada por Bao-Condor et al. (2020) con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios, los resultados que arriba la investigación, evidencian que la variable gestión administrativa es percibida en un nivel aceptable con un 69.4%, el 23.1% percibe como un nivel ineficaz y solo el 7.5% de un nivel eficaz; con respecto a la variable calidad de servicio es percibida en un nivel bueno con un 67.4%, el 26.5% percibe como regular y solo el 6.1% como muy buena. En cuanto a la variable gestión administrativa los resultados respaldan lo obtenido en la presente investigación, que la gestión administrativa es percibida como regular. Entre tanto para la variable calidad de servicio el resultado obtenido coincide parcialmente, con respecto a que la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica es percibida como regular, a pesar de que la variable fue medida con las mismas dimensiones.

Finalmente, en la investigación de Llicán (2017) que tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita en el año 2016. Se realizó mediante la aplicación de un cuestionario a los usuarios del Banco de la Nación, entre los principales resultados demuestra que existe una relación directa y significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, así mismo, el nivel de percepción de los usuarios de la gestión administrativa fue de regular, mientras que la calidad de servicio fue percibida como buena. Resultado que respalda parcialmente los resultados debido a que, a pesar de que las investigaciones estuvieron orientas a la misma institución y unidad de análisis, fueron desarrolladas en distintas ubicaciones geográficas y distritos año; por lo que hace divergencia con lo que respecta a la percepción de la calidad de servicio.

### 4.3. Proceso de prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de hipótesis general

a) **Sistema de hipótesis:**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

No existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p = 0$

**Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):**

Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p > 0$

b) **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$

c) **Estadística de prueba:**  $\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$

d) **Cálculo de la estadística:**

**Tabla 24.**

*Resultado de la prueba de hipótesis de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	154.412	4	0.000
Razón de verosimilitud	130.346	4	0.000
Asociación lineal por lineal	104.415	1	0.000
N de casos válidos	384		

**Por lo tanto:**

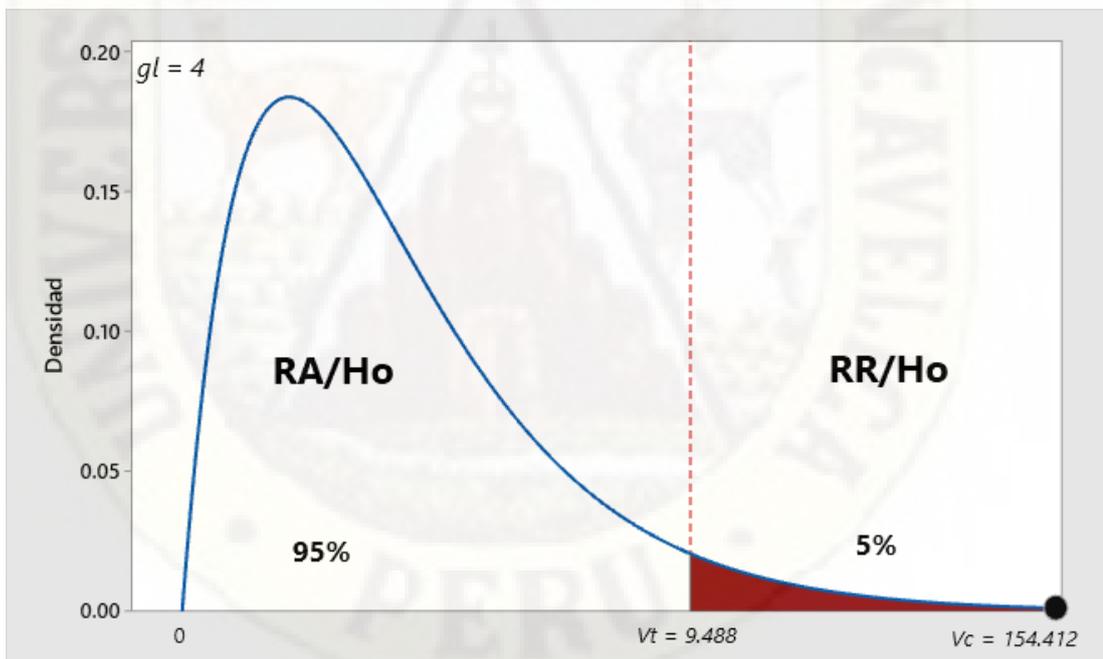
El valor calculado “ $V_c$ ” es:  $V_c = x^2 = 154.412$ ; el nivel de significancia es:  $Sig. = 0.000 < 0.05$ ; y el valor tabulado “ $V_c$ ” de Chi Cuadrado para 4 grados de libertad es de 9.488 según la tabla de distribución.

**e) Toma de decisión:**

Visto que el valor calculado “ $V_c$ ” es mayor que el valor tabulado “ $V_t$ ” ( $154.412 > 9.488$ ), es decir “ $V_c$ ” se encuentra en la región de no aceptación; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Figura 21.**

*Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis general.*



Así mismo el valor  $p = 0.00$  es menor que  $\alpha = 0.05$ , consecuentemente se confirma en rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, finalmente se llega a la conclusión que: Existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

**4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**a) Sistema de hipótesis**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La gestión administrativa en su dimensión planificación no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p = 0$

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p > 0$

**b) Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$

**c) Estadística de prueba:**  $x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$

**d) Cálculo de la estadística:**

**Tabla 25.**

*Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión planificación y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	113.079	4	0.000
Razón de verosimilitud	102.133	4	0.000
Asociación lineal por lineal	85.720	1	0.000
N de casos válidos	384		

**Por lo tanto:**

El valor calculado “V<sub>c</sub>” es:  $V_c = x^2 = 113.079$ ; el nivel de significancia es:  $Sig. = 0.000 < 0.05$ ; y el valor tabulado “V<sub>c</sub>” de Chi Cuadrado para 4 grados de

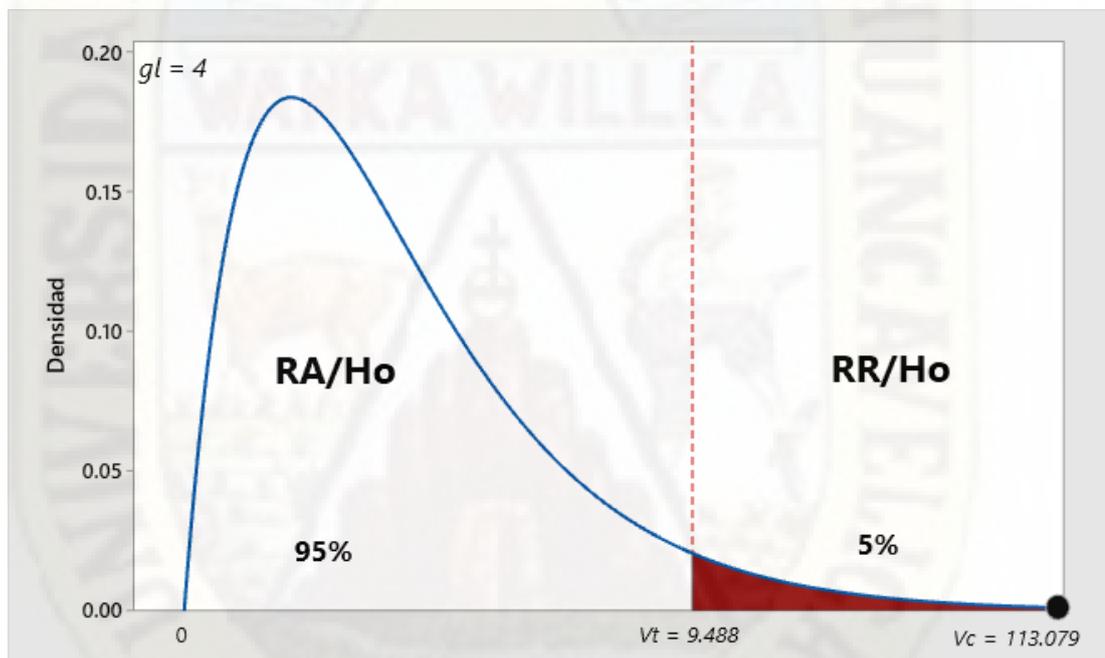
libertad es de 9.488 según la tabla de distribución.

e) **Toma de decisión:**

Visto que el valor calculado " $V_c$ " es mayor que el valor tabulado " $V_t$ " (113.079 > 9.488), es decir " $V_c$ " se encuentra en la región de no aceptación; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Figura 22.**

*Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 1.*



Así mismo el valor  $p = 0.00$  es menor que  $\alpha = 0.05$ , consecuentemente se confirma en rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, finalmente se llega a la conclusión que: La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

### ***4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2***

a) **Sistema de hipótesis**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):**

La gestión administrativa en su dimensión organización no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p = 0$

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p > 0$

b) **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$

c) **Estadística de prueba:**  $x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$

d) **Cálculo de la estadística:**

**Tabla 26.**

*Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión organización y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	124.195	4	0.000
Razón de verosimilitud	107.690	4	0.000
Asociación lineal por lineal	93.137	1	0.000
N de casos válidos	384		

**Por lo tanto:**

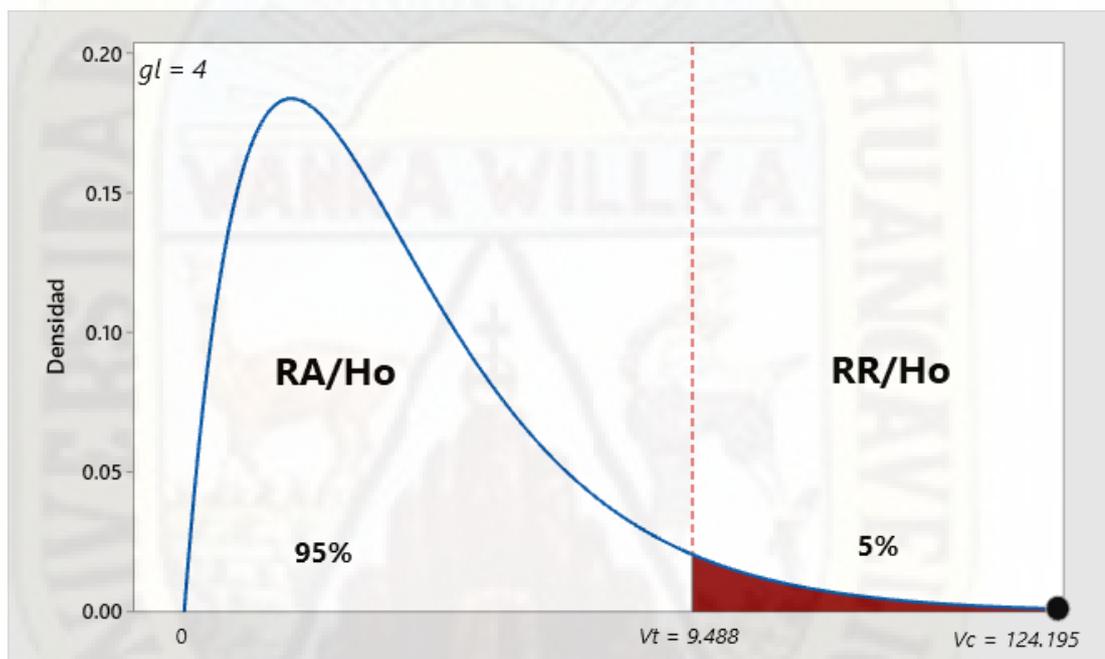
El valor calculado “ $V_c$ ” es:  $V_c = x^2 = 124.195$ ; el nivel de significancia es:  $Sig. = 0.000 < 0.05$ ; y el valor tabulado “ $V_c$ ” de Chi Cuadrado para 4 grados de libertad es de 9.488 según la tabla de distribución.

e) **Toma de decisión**

Visto que el valor calculado " $V_c$ " es mayor que el valor tabulado " $V_t$ " ( $124.195 > 9.488$ ), es decir " $V_c$ " se encuentra en la región de no aceptación; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Figura 23.**

*Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 2.*



Así mismo el valor  $p = 0.00$  es menor que  $\alpha = 0.05$ , consecuentemente se confirma en rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, finalmente se llega a la conclusión que: La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

#### **4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3**

a) **Sistema de hipótesis:**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

La gestión administrativa en su dimensión dirección no se relaciona

positivamente con calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p = 0$

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona positivamente con calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p > 0$

b) **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$

c) **Estadística de prueba:**  $x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$

d) **Cálculo de la estadística:**

**Tabla 27.**

*Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	135.216	4	0.000
Razón de verosimilitud	123.512	4	0.000
Asociación lineal por lineal	103.918	1	0.000
N de casos válidos	384		

**Por lo tanto:**

El valor calculado “ $V_c$ ” es:  $V_c = x^2 = 135.216$ ; el nivel de significancia es:  $Sig. = 0.000 < 0.05$ ; y el valor tabulado “ $V_c$ ” de Chi Cuadrado para 4 grados de libertad es de 9.488 según la tabla de distribución.

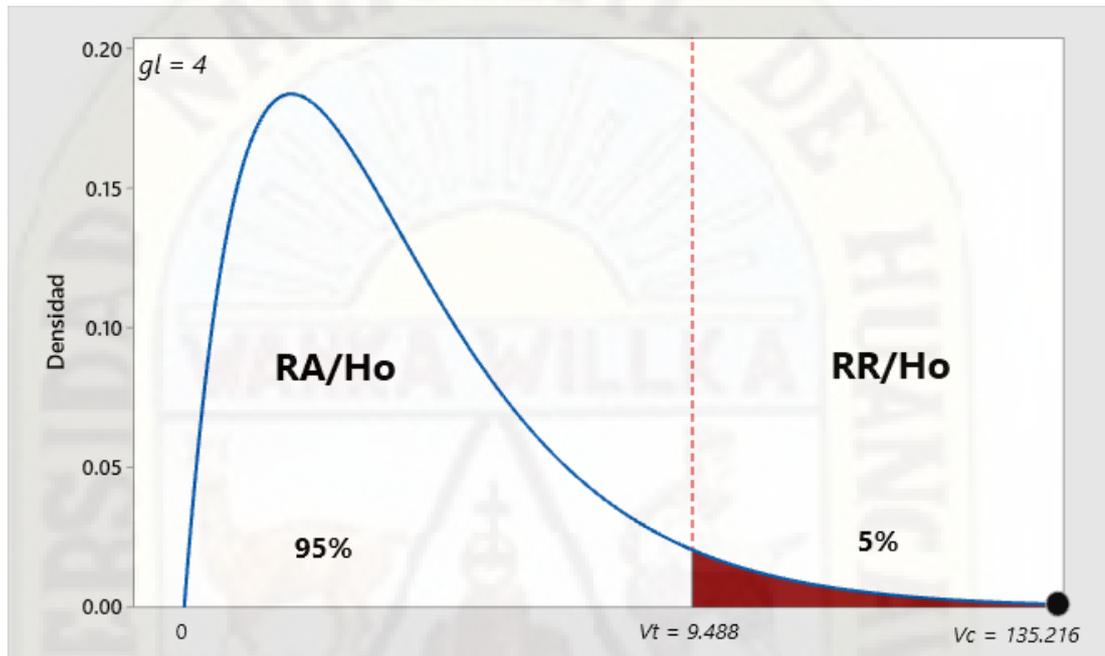
e) **Toma de decisión**

Visto que el valor calculado “ $V_c$ ” es mayor que el valor tabulado “ $V_t$ ” ( $135.216 > 9.488$ ), es decir “ $V_c$ ” se encuentra en la región de no aceptación; por consiguiente,

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Figura 24.**

*Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 3.*



Así mismo el valor  $p = 0.00$  es menor que  $\alpha = 0.05$ , consecuentemente se confirma en rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, finalmente se llega a la conclusión que: La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona positivamente con calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

#### ***4.3.5. Prueba de hipótesis específica 4***

a) **Sistema de hipótesis:**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):**

La gestión administrativa en su dimensión control no se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p = 0$

**Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>):**

La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

Siendo:  $p > 0$

b) **Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05 = 5\%$

c) **Estadística de prueba:**  $\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$

d) **Cálculo de la estadística:**

**Tabla 28.**

*Resultado de la prueba de hipótesis de la dimensión control y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica 2021.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87.481	4	0.000
Razón de verosimilitud	87.107	4	0.000
Asociación lineal por lineal	78.563	1	0.000
N de casos válidos	384		

**Por lo tanto:**

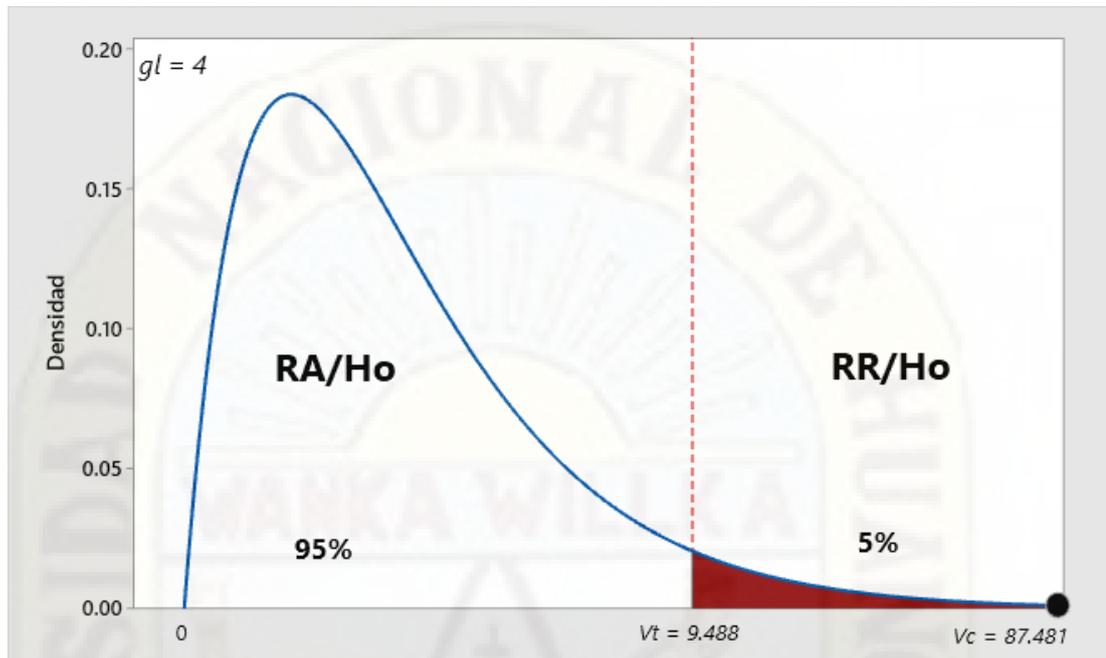
El valor calculado “ $V_c$ ” es:  $V_c = \chi^2 = 87.481$ ; el nivel de significancia es:  $Sig. = 0.000 < 0.05$ ; y el valor tabulado “ $V_c$ ” de Chi Cuadrado para 4 grados de libertad es de 9.488 según la tabla de distribución.

e) **Toma de decisión**

Visto que el valor calculado “ $V_c$ ” es mayor que el valor tabulado “ $V_t$ ” (87.481 > 9.488), es decir “ $V_c$ ” se encuentra en la región de no aceptación; por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Figura 25.**

*Diagrama de la prueba de Chi Cuadrado para la constatación de la hipótesis específica 4.*



Así mismo el valor  $p = 0.00$  es menor que  $\alpha = 0.05$ , consecuentemente se confirma en rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, finalmente se llega a la conclusión que: La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona positivamente con calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.

## Conclusiones

1. Se ha comprobado estadísticamente la existencia de una correlación positiva entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica; la intensidad de correlación “Rho” de Spearman siendo  $r_s = 0.694$  que se cataloga como correlación positiva mediana, con la regla decisional se encontró al  $\rho = 0.000$  que es menor a la significancia 0.05, a un nivel de confianza del 95%; se obtuvo el  $V_c = \chi^2 = 154.412$  que es mayor a  $V_t = 9.488$  se encuentra en la región de no aceptación de la hipótesis nula; por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada y se cumple con el objetivo propuesto.

2. Se ha comprobado estadísticamente la existencia de una correlación positiva entre la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica; la intensidad de correlación “Rho” de Spearman siendo  $r_s = 0.518$  que se cataloga como correlación positiva mediana, con la regla decisional se encontró al  $\rho = 0.000$  que es menor a la significancia 0.05, a un nivel de confianza del 95%; se obtuvo el  $V_c = \chi^2 = 113.079$  que es mayor a  $V_t = 9.488$  encontrándose en la región de no aceptación de la hipótesis nula; por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada y se cumple con el objetivo específico propuesto.

3. Se ha comprobado estadísticamente la existencia de una correlación positiva entre la dimensión organización de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica; la intensidad de correlación “Rho” de Spearman siendo  $r_s = 0.591$  que se cataloga como correlación positiva mediana, con la regla decisional se encontró al  $\rho = 0.000$  que es menor a la significancia 0.05, a un nivel de confianza del 95%; se obtuvo el  $V_c = \chi^2 = 124.195$  que es mayor a  $V_t = 9.488$  encontrándose en la región de no aceptación de la hipótesis nula; por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada y se cumple con el objetivo específico propuesto.

4. Se ha comprobado la presencia de una correlación positiva entre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica; la intensidad de correlación “Rho” de Spearman siendo  $r_s = 0.592$  que se cataloga como correlación positiva mediana, con la regla decisional se encontró al  $\rho = 0.000$  que es menor a la significancia 0.05, a un nivel de confianza del 95%; se obtuvo el  $V_c = x^2 = 135.216$  que es mayor a  $V_t = 9.488$  encontrándose en la región de no aceptación de la hipótesis nula; por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada y se cumple con el objetivo específico propuesto.

5. Se ha comprobado estadísticamente la existencia de una correlación positiva entre la dimensión control de la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica; la intensidad de correlación “Rho” de Spearman siendo  $r_s = 0.536$  que se cataloga como correlación positiva mediana, con la regla decisional se encontró al  $\rho = 0.000$  que es menor a la significancia 0.05, a un nivel de confianza del 95%; se obtuvo el  $V_c = x^2 = 87.481$  que es mayor a  $V_t = 9.488$  encontrándose en la región de no aceptación de la hipótesis nula; por consiguiente, se acepta la hipótesis planteada y se cumple con el objetivo específico propuesto.

## **Recomendaciones**

1. Que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, considere replantear la gestión administrativa de acuerdo a la realidad de la región Huancavelica, en vista que existe una relación muy directa con la calidad de servicio que brinda el Banco; de tal manera que se vea manifestado en un mejor nivel de la percepción con respecto a la calidad de sus servicios.

2. Se recomienda que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, reestructure la estrategia de planeación en relación con la previsión del número de ventanillas disponibles para la atención al público, a fin de reducir el tiempo de espera y reducir las colas, para así lograr que la percepción de la planeación mejore con referente a la calidad de servicio.

3. Se recomienda que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, realice capacitaciones para mejorar el comportamiento y destreza del personal para que muestre la predisposición y responda en el menor tiempo las necesidades del usuario durante la prestación del servicio brindado, a fin de que la percepción de la organización mejore con respecto a la calidad de servicio.

4. Se recomienda que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, realice constantes campañas de difusión, dando a conocer los procedimientos, productos y/o servicios que ofrece, a fin de perfeccionar el nivel de percepción la dirección con respecto a la calidad de servicio.

5. Se recomienda que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, considere importante las sugerencias y quejas recibidas por los usuarios, ya que le permitiría fortalecer el comportamiento y destrezas del personal, incluso sus procedimientos y costos de sus servicios, a fin de que la percepción del control mejore con respecto a la calidad de servicio.

## Referencias bibliográficas

- Aktouf, O. (2009). *La Administración entre tradición y renovación* (4ª Edición). Artes Gráficas del Valle.
- Altamirano Ramírez, H. V., & Cascante González, D. M. (2007). *La gestión administrativa para mejor la atención afectiva y/o emocional en los albergues del canton penipe, provincia de Chimborazo, durante el proceso eruptivo del volcan Tungurahua en el año 2006*. [Título Profesional, Universidad Estatal de Bolívar]. Slideshare.
- Álvarez Collazos, A., & Chica Vélez, S. (2008). *Gestión de las organizaciones públicas*. Escuela Superior de Administración Pública.
- Arellano Cuevas, R. (2010). *Marketing: Enfoque América Latina* (1ª Edición). Pearson Educación.
- Arias Odón, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica* (6ª Edición). Editorial Episteme.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ª Edición). Grupo Editorial Patria.
- Banco de la Nación. (2017). *Plan Estratégico Banco de La Nación 2017-2021*. <https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>
- Banco de la Nación. (2019). *BN inaugura Agencia Bancaria en Huancavelica*. [https://www.bn.com.pe/noticias/2019/2203019-bn-inaugura-agencia-en-huancavelica.html?KeepThis=true&TB\\_iframe=true&height=500&width=860](https://www.bn.com.pe/noticias/2019/2203019-bn-inaugura-agencia-en-huancavelica.html?KeepThis=true&TB_iframe=true&height=500&width=860)
- Banco de la Nación. (2020). *Memoria anual 2020*. <https://www.bn.com.pe/nosotros/memoria/memoria-2020/memoria-2020.pdf>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutiérrez-Solorzano, M. B., Bardales-

- Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ta Edición). Pearson Educación.
- Berry, L. L., Bennet, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de servicio, Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Ediciones Díaz De Santos, S. A.
- Berzosa, B., Cámara, L., & Correa, E. (2005). *La gestión de calidad* (1ª Edición). CIDEAL.
- Bolaños, R. (2010). *El placer de servir con calidad*. Finanzas desde la Universidad. <https://fcafinanzas.blogia.com/2010/041901-el-placer-de-servir-con-calidad.php>
- Bunge, M. (2009). *La ciencia, su método y su filosofía*. Nueva Imagen / Patria.
- Business Chief. (2020). *Top 10: Countries in the World for Customer Service | Digital Strategy*. Business Chief.
- Caldas Blanco, M. E., Carrión Herráez, R., & Heras Fernández, A. J. (2011). *Empresa e iniciativa emprendedora* (Editorial Editex S.A.).
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ª Edición). MCGRAW-HILL.
- Colmenares Delgado, O. A., & Saavedra Torres, J. L. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio* (MKT). 6(4). [http://www.cyta.com.ar/ta0604/b\\_v6n4a2.htm](http://www.cyta.com.ar/ta0604/b_v6n4a2.htm)
- Comer, J., & Welch, S. (2006). *Quantitative Methods for Public Administration* (3ª Edición). Waveland Pr Inc.

- Corilloclla Gutarra, G. G. (2020). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia—Huancavelica, año 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3670>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Duque Oliva, E. O. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15, 64-80.
- Durán Félix, B. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020*. Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48280>
- Editorial Etecé. (2021). *Gestión administrativa*. <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/a8998b8043eb79359a44db4684c6236a/Lecturas+I.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a8998b8043eb79359a44db4684c6236a>
- Fayol, H. (1987). *Administración industrial y general* (14ª Edición). El Ateneo.
- Foltalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008* (1ª Edición). Editorial Eumed.
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 18.0 Update* (3ª Edición). Taylor & Francis.

- George Jr., C. S., & Álvarez Medina, Ma. de L. (2005). *Historia del Pensamiento Administrativo* (2° Edición). Pearson Educación.
- Gestión. (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios* (4° Edición). ESIC Editorial.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). *Gestión organizacional* (1° Edición). Editorial Maipue.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª Edición). McGraw-Hill Education.
- Hernández-Nieto, R., (2011). *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas: Validez y confiabilidad. Diseño y construcción. Normas y formatos*. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principio de Administración*. Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Hurtado Cuartas, D. (2015). *Procesos administrativos* (3ª Edición). Corporación Universitaria Remington.
- Jaramillo Sierra, L. J. (1999). *Ciencia, Tecnología y Desarrollo* (3ª Edición). ICFES.
- Juran, J. M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño* (1ª Edición). Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial* (14ª Edición). McGraw-Hill.

- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Paidós. <https://www.casadellibro.com/libro-el-marketing-de-servicios-profesionales/9788449315244/946685>
- Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15ª Edición). Pearson Educación.
- Larrea Ángulo, P. (1991). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Ediciones Diaz de Santos.
- Leiceaga Abal, C., & Hernández Hernández, A. L. (2009). *Economía de la empresa*. Editorial Donostiarra S.A.
- Llicán Calderón, J. A. (2017). *Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación—Agencia Santa Anita 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6441>
- Louffat, E. (2015). *Fundamentos de Proceso Administrativo* (4ª Edición). CENGAGE Learning.
- Lovelock, C. H., Reynoso, J., D'andrea, G., Huete, L., & Wirtz, J. (2017). *Administración de servicios: Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios* (3ª Edición). Pearson Educación.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios* (6ª Edición). Pearson Educación.
- Lun Pun Torres, V. A. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la Escuela Superior de Guerra Naval*, 17(1), 9-26.
- Luna González, A. C. (2020). *Proceso administrativo* (3ª Edición). Grupo Editorial Patria.
- Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la*

*satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Mateo, M. (2015). *Gestión de Servicio y Atención al Cliente.* Grupo Universitario S.A.C.

Menchén Bellón, F. (2009). *A creatividad y las nuevas tecnologías en las organizaciones modernas.* Ediciones Diaz de Santos. <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479788971.pdf>

Mencía Sánchez, N. G. (2018). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción modelo Q+4 del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1720>

Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y. G., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.

Muchcco Espinoza, M. L. (2021). *La Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Abastecimiento de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, durante el año 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] Repositorio institucional Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/5283>

Münch Galindo, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* (1ª Edición). Pearson Educación.

Münch Galindo, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (1ª Edición). Pearson Educación.

- Münch Galindo, L., & García Martínez, J. G. (2012). *Fundamentos de Administración* (2012.<sup>a</sup> ed.). Editorial Trillas S.A. de C.V.
- Muñoz Razo, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de Tesis* (2<sup>a</sup> Edición). Pearson Educación.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis* (4<sup>a</sup>). Ediciones de la U.
- Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias de creación empresarial* (2<sup>a</sup> Edición). Ecoe Ediciones.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple—Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pérez Torres, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio* (1<sup>a</sup> Edición). Ideaspropias.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201\\_NTGC\\_S\\_visado%20SGP.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGC_S_visado%20SGP.PDF).
- Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos* (7<sup>a</sup> Edición). Ediciones Díaz de Santos. <https://docplayer.es/3254593-Direccion-y-gestion-de-recursos-humanos.html>
- Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa*. Economipedia.com.
- Quispe Vidalon, D. (2019). *Marketing de servicios y calidad de atención al usuario*

en la Municipalidad Provincial de Huancavelica, periodo 2016. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3113>

Ramírez Cardona, C., & Ramírez Salazar, M. del P. (2016). *Fundamentos de administración* (4ª Edición). Ecoe Ediciones.

Ramírez Casco, A. del P., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). La gestión administrativa permite desarrollar a toda empresa. *Contribuciones a la Economía*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Reeves, C. A., & Bednar, D. A. (1994). Defining Quality: Alternatives and Implications. *The Academy of Management Review*, 19(3), 419-445. <https://doi.org/10.2307/258934>

Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna*. Editorial Limusa S.A. de C.V.

Ríos Ramírez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1ª Edición). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2010). *Administración* (10ª Edición). Prentice Hall.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. En *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1-20). SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781452229102>

Saavedra López, J. J. (2019). *La Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Universidad Peruana de las Américas. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de las Américas] Repositorio institucional Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>

- Salas Begazo, A. N. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica* (1ª Edición). Editorial Grupo Compás.
- Salcedo Méndez, J. Z., & Sará Núñez, G. J. (2020). *Análisis dimensional de la calidad del servicio en los Centros de diagnóstico automotor en municipios del Atlántico*. Universidad Simón Bolívar. [Tesis de maestría, Universidad Simón Bolívar] Repositorio institucional U Universidad Simón Bolívar. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/5974>
- Salguero-Barba, N. G., & García-Salguero, C. P. (2018). Gestión administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331. <https://doi.org/10.23857/pc.v3i9.748>
- Salinas Meruane, P., & Cárdenas Castro, M. (2009). *Métodos de investigación social: Una aproximación desde las estrategias cuantitativas y cualitativas* (2ª Edición). Editorial Quipus - CIESPAL.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación*. Pearson Educación.
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica* (2ª Edición). Editorial Mantaro.
- Senge, P. M. (2005). *La quinta disciplina en la práctica* (1ª Edición). Ediciones Granica S.A.
- Séto Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (1ª Edición). ESIC Editorial.
- Solórzano Barrera, G., & Aceves López, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*, 82, 4-13.
- Stoner, J. A., Freeman, E. R., & Gilberth, D. R. (1996). *Administración* (6ª Edición). Prentice Hall.
- Summers, D. C. S. (2006). *Administración de la Calidad* (1ª Edición). Pearson

Educación.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ª Edición). Editorial Limusa, S.A.

Terry, G. R., & Franklin, S. G. (2000). *Principios de Administración*.

Tobón, S., Rial Sánchez, A., Carretero, M. A., & García, J. A. (2011). *Competencias, calidad y educación superior*. Magisterio. <http://bibliotecadigital.magisterio.co/libro/competencias-calidad-y-educacion-superior>

Vacacela Conforme, L. J., & Pico Maya, G. A. (2021). Gestión académica y calidad del servicio al estudiante del Instituto Superior Universitario de Formación. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico - Tecnológicas*, 3(1), 60-70. <https://doi.org/10.34070/rei.v3i1.288>

Valdivia Dueñas, M. R. (2009). *Elaborando la tesis*. Universidad Privada de Tacna. <https://isbn.cloud/9786124555404/elaborando-la-tesis/>

Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* (3ª Edición). Ecoe Ediciones.

Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: Un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), 51-72. <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

Yalli Riveros, J. C. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Programa Nacional País—Unidad Territorial Huancavelica, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica] Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/773>

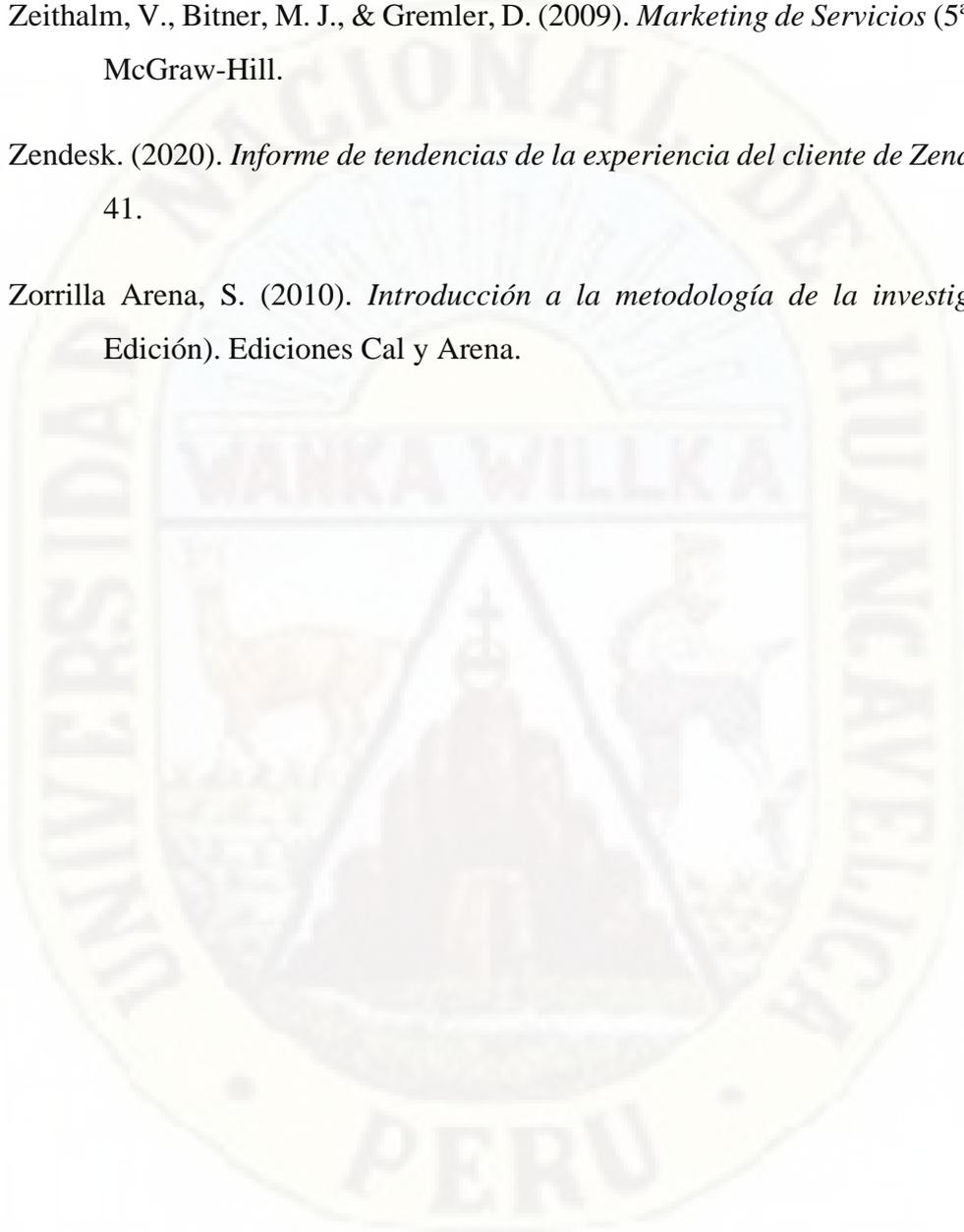
Yupanqui Villanueva, H. R., Yupanqui Villanueva, W. F., Yupanqui Villanueva, C.

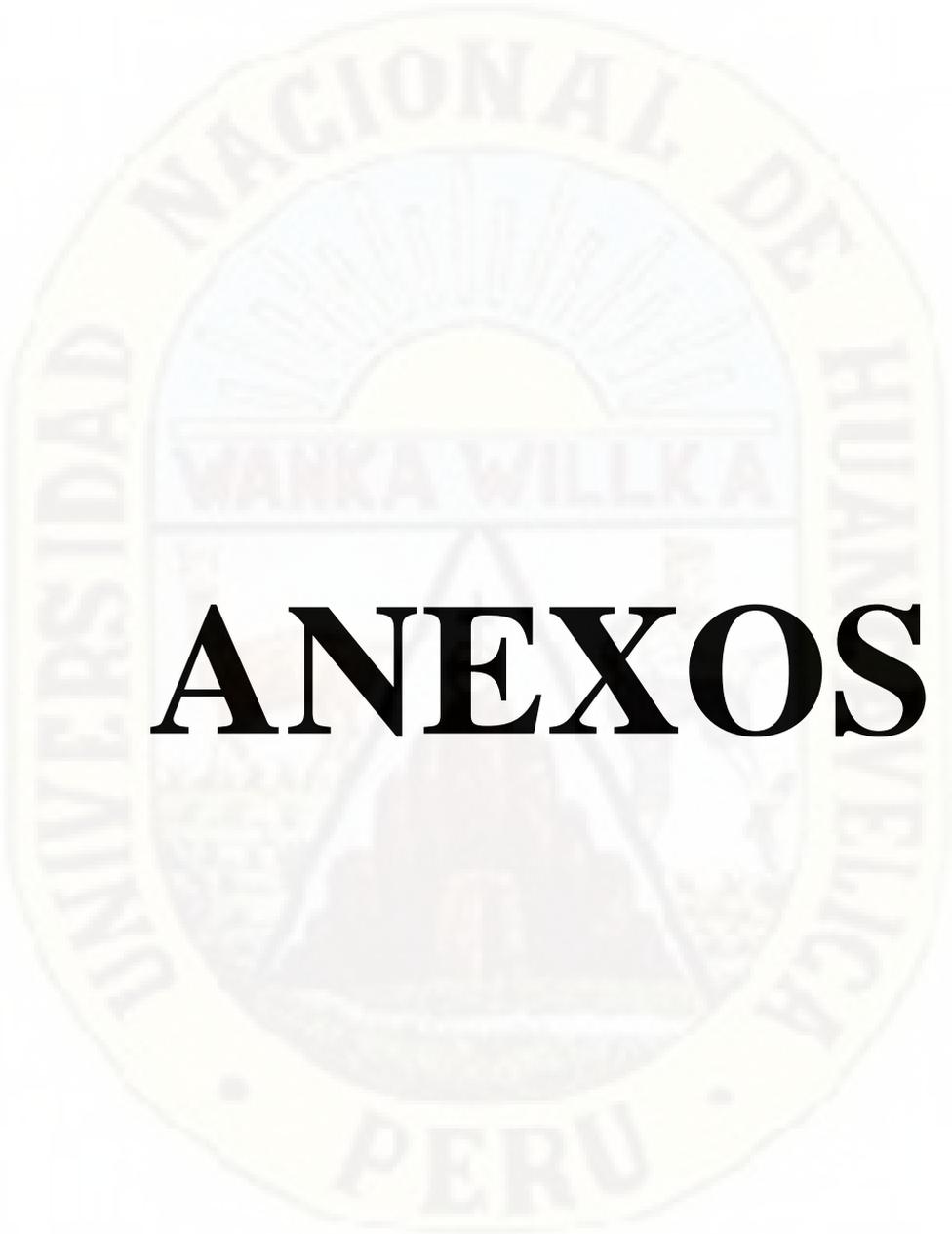
J., & Yupanqui Villanueva, A. (2013). *Gestión del Talento Humano* (1ª Edición). ESMUGE.

Zeithalm, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios* (5ª Edición). McGraw-Hill.

Zendesk. (2020). *Informe de tendencias de la experiencia del cliente de Zendesk 2020*. 41.

Zorrilla Arena, S. (2010). *Introducción a la metodología de la investigación* (2ª Edición). Ediciones Cal y Arena.

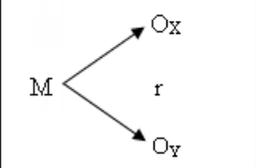




# **ANEXOS**

## Matriz de Consistencia

**Título:** “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?</li> <li>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?</li> <li>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?</li> <li>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión planificación y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión organización y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión dirección y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> <li>Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa en su dimensión control y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> </ul>	<p><b>General:</b> Existe una relación positiva entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</p> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La gestión administrativa en su dimensión planificación se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> <li>La gestión administrativa en su dimensión organización se relaciona positivamente con la calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> <li>La gestión administrativa en su dimensión dirección se relaciona positivamente con calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> <li>La gestión administrativa en su dimensión control se relaciona positivamente con de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica - 2021.</li> </ul>	<p>Gestión administrativa</p>	Planificación	Anticipación	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> No experimental, transversal, correlacional.</p> 
				Distribución	Información	
				Organización	Capacidad	
				Dirección	Señalización	
				Control	Desempeño	
					Comunicación	
					Orientación	
					Liderazgo	
					Evaluar	
					Corregir	
					Mejorar	
					Instalaciones	
				Elementos tangibles	Equipos	
					Personal	
					Cumplimiento	
				Fiabilidad	Resolución de problemas	
					Servicio a tiempo	
				Capacidad de respuesta	Disposición y	
					Comunicación	
					Servicio rápido	
				Seguridad	Credibilidad	
					Confianza	
					Accesibilidad	
					Comprensión	
				Empatía		

**Población y Muestra:**  
**Población:** 30,000 usuarios Banco de la Nación Agencia II Huancavelica de forma mensual  
**Muestra:** 384 usuarios  
**Muestreo:** No probabilístico  
**Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**  
**Técnica:** Encuesta  
**Instrumento:** Cuestionario  
**Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos:**  
 Descriptiva e inferencial



UNIVERSIDAD NACIONAL HUANCVELICA  
(CREADA POR LEY N° 25265)

ESCUELA DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



## CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

**ESTIMADO ENCUESTADO:** Me complace presentar el proyecto de investigación titulado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCVELICA - 2021”. La confidencialidad de sus respuestas será respetada y no serán utilizados para ningún propósito distinto a la investigación.

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los ítems y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según tu opinión. Marca con aspa (X) y asegúrese de responder todos los ítems.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de Acuerdo

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	AFIRMACIÓN	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>PLANEACIÓN</b>						
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					
2	¿Considera usted que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
4	¿El personal que atiende en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica es adecuada para la atención al público?					
5	¿Al ingresar al Banco de la Nación Agencia II Huancavelica le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica impone orden en las colas de espera?					
<b>DIRECCIÓN</b>						
7	¿El Banco de la Nación Agencia II Huancavelica le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					
8	¿Considera que en la agencia del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					
9	¿En su opinión todo el personal del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica participa activamente en la atención al público?					
<b>CONTROL</b>						
10	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					
11	¿En su opinión, en la agencia del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica se corrigen las deficiencias en la atención al público?					
12	¿En su opinión, el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?					



### CALIDAD DE SERVICIO

N°	AFIRMACIÓN	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
1	¿Diga usted la infraestructura del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica es adecuado y cómodo para la atención al público?					
2	¿Observa usted, que los trabajadores cuentan con los equipos modernos para brindarle una buena atención?					
3	¿El personal que lo atendió, tiene una buena presentación al recibirlo?					
<b>FIABILIDAD</b>						
4	¿Cree usted que el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica, cumple con todos los servicios que ofrece?					
5	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes por parte del personal que lo atendió?					
6	¿El personal que lo atendió concluye el servicio o trámite en el tiempo establecido?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
7	¿Observa que el personal tiene predisposición para absolver alguna duda sobre las consultas?					
8	¿El tiempo que usted esperó para realizar la operación y/o tramite fue el adecuado?					
<b>SEGURIDAD</b>						
9	¿Cree usted que las instalaciones que cuenta el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica son seguras?					
10	¿El comportamiento del personal del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica le infunde confianza?					
<b>EMPATÍA</b>						
11	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?					
12	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, en orden y respetando el orden de llegada?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## RESUMEN DE LOS INFORMES DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

Para Bernal (2016) la validez indica si un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado.

La validez del instrumento de la presente investigación, se realizó por intermedio por el tipo de Validez de Contenido, el cual utiliza la técnica de Juicio de Expertos y al Coeficiente de Validez de Contenido (CVC) propuesto por Hernández-Nieto (2011) quien postula que “consiste en un nuevo algoritmo que permite calcular la Validez de Contenido de cada ítem, la validez de contenido de todo el instrumento, a partir del nivel de concordancia entre los jueces o validadores de los instrumentos”.

En ese sentido, para determinar la validez de contenido del instrumento de la presente investigación, se ha sometido a juicio de 05 expertos, que son profesionales con el grado de Maestro.

**Tabla 1.**

*Criterios para evaluar la validez de juicio de expertos.*

Valores	Valoración
0.91 – 1.00	Validez y concordancia excelente
0.81 – 0.90	Validez y concordancia buena
0.71 – 0.80	Validez y concordancia aceptable
0.61 – 0.70	Validez y concordancia deficiente
< 0.50	Validez y concordancia inaceptable

*Nota:* Adaptado de *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas: Validez y confiabilidad. Diseño y construcción. Normas y formatos*, por R. Hernández-Nieto, 2011, Universidad de los Andes.

**Tabla 2.**

*Matriz de validez del cuestionario de la gestión administrativa y la calidad de servicio.*

Indicadores	Juez	Juez	Juez	Juez	Juez	SX1	Mx	CVC1	Pei	CVCtc
	1	2	3	4	5					
Id. 1	87	85	90	95	95	452	4.52	0.90	0.00032	0.90
Id. 2	90	85	90	90	97	452	4.52	0.90	0.00032	0.90
Id. 3	85	90	90	95	97	457	4.57	0.91	0.00032	0.91
Id. 4	86	100	95	90	98	469	4.69	0.94	0.00032	0.94
Id. 5	85	90	90	85	97	447	4.47	0.89	0.00032	0.89
Id. 6	94	95	90	95	97	471	4.71	0.94	0.00032	0.94
Id. 7	95	95	90	95	95	470	4.70	0.94	0.00032	0.94
Id. 8	91	90	95	95	97	468	4.68	0.94	0.00032	0.94
Id. 9	90	90	90	90	98	458	4.58	0.92	0.00032	0.92
Id. 10	90	95	90	90	97	462	4.62	0.92	0.00032	0.92
<b>Validez de Contenido</b>										<b>0.92</b>

El resultado obtenido de la validez de contenido del cuestionario de la gestión administrativa y la calidad de servicio, nos muestra el resultado de 0.92, es decir el instrumento tiene una validez y concordancia excelente.

**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>1. Título de la investigación:</b>	"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCAMELICA - 2021".
<b>2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:</b>	CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		1 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			87	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																			90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																		85		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																		86		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		85		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de investigación																			94	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			95	
8. COHERENCIA	Es coherente entre variables, indicadores y los ítems																			91	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			90	
10. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados																			90	

**Promedio de valoración** **89.3**

**Opinión de aplicabilidad:** a) Muy deficiente  b) Deficiente  c) Regular  d) Bueno  e) Muy bueno

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Lucio Levinson Mallqui Pizarro	<b>DNI N°</b>	40970342
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Mz.05 Lt.20 UrbSol de las Delicias-Moche-Trujillo	<b>Celular</b>	965037991
<b>Título Profesional:</b>	<b>Ingeniero Industrial</b>		
<b>Grado Académico:</b>	<b>MAESTRO / MAGÍSTER EN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT</b>		
<b>Mención:</b>			

Lugar y fecha: Trujillo, 20 de setiembre de 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

## FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

1. Título de la investigación:	"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCAMELICA - 2021".
2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:	CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

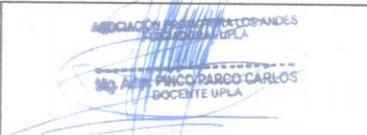
Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			85	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																			85	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			90	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de investigación																			95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			95	
8. COHERENCIA	Es coherente entre variables, indicadores y los ítems																			90	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			90	
10. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados																			95	

**Promedio de valoración** 91.5

Opinión de aplicabilidad: a) Muy deficiente  b) Deficiente  c) Regular  d) Bueno  e) Muy bueno

Nombres y Apellidos:	Carlos Pinco Parco	DNI N°	20047441
Dirección domiciliaria:	Jr. Huamco N° 629	Celular ##	
Título Profesional:	Licenciado en Administración		
Grado Académico:	Maestro en Administración		
Mención:	Gestión del Talento Humano		

Lugar y fecha: Huancayo, 09 de setiembre del 2021



ASOCIACIÓN DE MAESTROS Y PROFESORES DE LA UPLA  
Mg. A. PINCO PARCO CARLOS  
DOCENTE UPLA

Firma

## FICHA DE VALIDACIÓN INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

<b>1. Título de la investigación:</b>	"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCavelica - 2021".
<b>2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:</b>	CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno			
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			90	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																			90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			90	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de investigación																			90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																			90	
8. COHERENCIA	Es coherente entre variables, indicadores y los ítems																				95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			90	
10. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados																			90	

**Promedio de valoración**

91

**Opinión de aplicabilidad:**

a) Muy deficiente  b) Deficiente  c) Regular  d) Bueno  e) Muy bueno

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Delfor Angel Chavez Solano	<b>DNI N°</b>	41877330
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Psje Del Carmen Sra Santa Ana.	<b>Celular</b>	999951995
<b>Título Profesional:</b>	Lic. Administración		
<b>Grado Académico:</b>	Maestro		
<b>Mención:</b>	Gestión Pública		

Lugar y fecha: 20 de setiembre del 2021

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>1. Título de la investigación:</b>	"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCAVELICA - 2021".
<b>2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:</b>	CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				
		1 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				95	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				90	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	85				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de investigación																				95	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				95	
8. COHERENCIA	Es coherente entre variables, indicadores y los ítems																				95	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				90	
10. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados																				90	

**Promedio de valoración** **92.0**

**Opinión de aplicabilidad:** a) Muy deficiente  b) Deficiente  c) Regular  d) Bueno  e) Muy bueno

<b>Nombres y Apellidos:</b>	Jorge Alberto Romero Alvarez	<b>DNI N°</b>	7886943
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Calle Blenda N° 238 El Tambo - Huancayo	<b>Celular</b>	942624336
<b>Título Profesional:</b>	Administrador		
<b>Grado Académico:</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACION		
<b>Mención:</b>	Gestión de Proyectos		

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_ Huancayo, 20 de setiembre de 2021 \_\_\_\_\_

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma

**FICHA DE VALIDACIÓN**  
**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>1. Título de la investigación:</b>	"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA II HUANCAMELICA - 2021".
<b>2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación:</b>	CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Indicadores	Criterios	Muy Deficiente				Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno					
		1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				95		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																						97
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																						97
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																						98
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																						97
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar las variables de investigación																						97
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					95	
8. COHERENCIA	Es coherente entre variables, indicadores y los items																						97
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																						98
10. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados																						97

**Promedio de valoración**

**96.8**

**Opinión de aplicabilidad:** a) Muy deficiente  b) Deficiente  c) Regular  d) Bueno  e) Muy bueno

<b>Nombres y Apellidos:</b>	PERCY RAMIREZ MEDRANO	<b>DNI N°</b>	20099720
<b>Dirección domiciliaria:</b>	Jr. Atahuapa 455 - El Tambo - Huancayo	<b>Celular</b>	950060007
<b>Título Profesional:</b>	INGENIERIO DE SISTEMAS Y COMPUTACION		
<b>Grado Académico:</b>	MAESTRO		
<b>Mención:</b>	INGENIERIA DE SISTEMAS Y COMPUTACION		

Lugar y fecha: Huancayo, 20 de setiembre del 2021

  
Firma





N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
112	4	1	4	2	4	4	1	1	2	2	5	3	5	4	4	3	4	4	4	1	4	3	1	4
113	4	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
114	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2
115	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
116	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4
117	3	4	3	2	4	3	2	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	4
118	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
119	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
120	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	2	2	4	4	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3
121	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	4
122	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2
123	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
124	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
125	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	1	3	3	1	1
126	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
127	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3
128	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1
129	4	4	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	4	5	5
131	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	2	2	5	5
132	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	4	2	1	2	1	1	2	2
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3
134	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
135	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	5	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	3
136	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
137	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
138	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	2
139	1	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1
140	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
141	5	5	3	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3
142	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
143	4	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1
144	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2
145	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
146	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
148	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
149	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
151	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
152	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
153	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
154	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	2	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	4	3	4	4
156	4	2	3	2	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	3	2	2	3	3	4	4	2	4	4
157	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2
159	2	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
160	3	1	3	3	4	2	4	3	3	5	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
162	3	1	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	4	3	4	4	3	2	3	1	3	3	1	3
163	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	5	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	2
164	3	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	2	3	3	5	4	4	3	5	4
165	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
166	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
167	4	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
168	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	2	2	4	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
169	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	4	2	4	2
170	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
171	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2
172	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	4	4	2
173	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
174	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2
176	2	2	2	2	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	5
177	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	5	3
178	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	2	2	2	2	1	3	2	3	2
179	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
180	1	1	1	2	5	2	3	3	2	3	2	2	4	4	5	2	3	3	4	4	4	3	5	5
181	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2
182	2	1	2	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
183	2	1	1	3	3	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2
184	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4
185	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
186	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	5	5
187	4	2	4	4	4	1	2	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
188	3	1	3	3	4	1	3	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	5	4
189	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1
190	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2
191	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
192	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	4	5	4	1	3	4	4	4
193	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5
194	1	1	2	2	4	3	3	2	4	3	2	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4
195	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
196	1	1	1	4	4	2	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4
197	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
198	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4
199	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2
200	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4
201	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2
202	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1
203	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1
204	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
205	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	1	1
206	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1
207	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3	3
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
209	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
210	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
211	3	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2
212	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
213	4	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	1	2	1	2	3	3	4	3
215	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
216	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2
217	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2
218	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
219	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
220	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5
221	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3
222	4	4	4	4	4	5	4	3	4	1	2	4	2	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	4
223	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
224	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	2	4	5	4	4	1
225	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
226	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4
227	4	4	2	4	3	4	4	2	1	5	3	4	4	5	4	5	2	4	3	3	4	5	4	5
228	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	3	4
229	3	2	1	4	2	4	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	1	1	3	4	4
230	4	2	2	4	4	5	2	2	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5
231	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4
232	1	1	3	1	4	3	1	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5
233	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	1	3	2	3	4	3	3	3	3
234	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3
235	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5
236	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
237	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
238	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
239	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	3	2	1	2
240	3	2	1	4	3	3	2	1	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5
241	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5
242	2	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	4	3	3	2
243	2	3	1	3	1	3	2	2	3	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
244	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	1	4
245	3	3	2	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
246	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
247	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2
248	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3
249	3	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4
250	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
251	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
252	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
253	4	1	3	4	1	4	2	4	2	1	5	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4
254	5	5	3	3	1	2	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
255	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	5	1	2	2	3	4	4	3	4	4
256	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	5	2	4	2	3	4	1	4	4	1	4	5
257	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
258	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3
259	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
260	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2
261	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	5	2	5	2	5	3	3	4	3	3
262	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2
263	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
264	3	4	5	5	3	2	3	3	4	2	3	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5
265	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4
266	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2
267	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3
268	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4
269	1	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
270	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
271	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
272	3	4	2	1	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
273	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3
274	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
275	4	2	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3
276	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	2	3	3
277	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2
278	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2
279	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	2	4	2	3	3	3
280	2	4	4	3	3	4	2	4	1	2	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2
281	3	3	1	3	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	4	3
282	1	3	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
283	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	4	5	3	4	5	5
284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
285	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3
286	2	2	1	1	3	2	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4
287	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
288	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
289	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3
290	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5	4
291	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	5
292	2	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	2	3	2	2	2	1	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
294	3	1	3	2	3	3	1	1	2	3	5	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4	3	1	3
295	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4
296	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
297	1	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2
298	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
299	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4
300	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4
301	3	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5
302	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2
303	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
304	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3
305	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
306	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
307	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3
308	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
309	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
310	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
311	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
312	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
313	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3
314	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
315	2	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
316	2	2	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2
317	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4
318	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4
319	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4
320	3	1	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
321	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3
322	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2
323	1	1	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2
324	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
325	3	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3
326	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4
327	4	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
328	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3
329	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	2
330	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
331	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	3	1	1	2
332	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4
333	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
334	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
335	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
336	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2
337	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
338	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
339	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
340	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
341	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4
342	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
343	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3
344	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3
345	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3
346	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
347	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
348	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
349	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4
350	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	1	1
351	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1
352	3	2	1	3	2	2	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
353	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4
354	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2
355	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	5
356	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
357	2	1	3	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
358	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
359	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
360	2	3	3	3	4	3	1	4	3	4	1	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4
361	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
362	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
363	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	4	2
364	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
365	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
366	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	3	5
367	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
368	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
369	2	2	1	1	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	2
370	2	3	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4
371	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	3
372	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3
373	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2
374	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	4	4
375	5	2	1	3	5	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	3
376	2	2	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3
377	2	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4
378	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3
379	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	4	2
380	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
381	3	4	3	3	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	4	3
382	3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
383	3	2	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3
384	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2

## PANEL FOTOGRÁFICO



**Fotografía 1.** Investigador aplicando el cuestionario al usuario el día 9 de octubre en el frontis del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.



**Fotografía 2.** Investigador aplicando el cuestionario a usuaria el día 11 de octubre en el frontis del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.



**Fotografía 3.** Investigador aplicando el cuestionario a usuario el día 12 de octubre en el frontis del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.



**Fotografía 4.** Investigador aplicando el cuestionario a usuaria el día 12 de octubre en el frontis del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.



**Fotografía 5.** Investigador aplicando el cuestionario a usuaria el día 13 de octubre en el frontis del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.



**Fotografía 6.** Investigador aplicando el cuestionario a usuaria el día 15 de octubre en el frontis del Banco de la Nación Agencia II Huancavelica.