



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La gestión de la calidad y el proceso de atención de los  
usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la  
Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Bach. WALTER ELOY TELLO RAMÍREZ**

**ASESOR:**

**DR. MÁRQUEZ YAURI HEYNER YULIANO**

**SECCIÓN:**

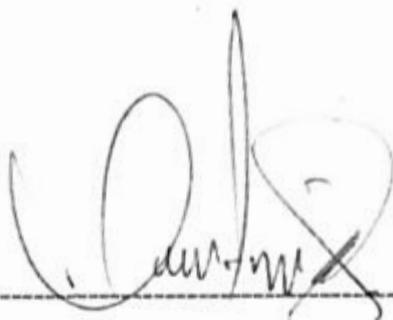
**CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**REFORMA Y MODERNIZACION DEL ESTADO**

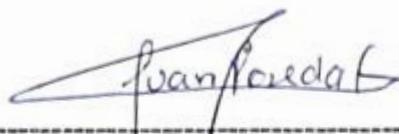
**PERÚ- 2019**

**PAGINA DEL JURADO**



**Dr. RAZA URBINA SEGUNDO RODOLFO.**

**PRESIDENTE**



**Mg. PEREDA GUANILO VICTOR IVAN.**

**SECRETARIO**



**Dr. MÁRQUEZ YAURI HEYNER YULIANO.**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

*A mi Ángel; mi abuela Juana, quien desde el cielo me acompaña, cuida y guía mis pasos.*

*A mi esposa Diana, a mis hijos Héctor y Esteban quien son mi motor y motivo para seguir luchando.*

*A mi madre Elena, a mis hermanos Juana, Edgar y Jorge por apoyarme y darme la mano cuando sentía desmayar.*

*Walter E. Tello Ramírez*

## AGRADECIMIENTO

*“Agradezco de corazón a aquel que me regaló salud  
y la posibilidad de cumplir una meta más”;*

***DIOS.***

*Así mismo agradecer de manera especial a mi esposa,  
hijos, mi madre y hermanos por el apoyo constante e  
incondicional en cada nueva meta que me trazo.*

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, WALTER ELOY TELLO RAMÍREZ estudiante de la Escuela de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo – Región La Libertad; declaro que el trabajo académico titulado “La gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018”.

Presentada, en (155) folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy conscientes de que este trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 20 de enero del 2019



---

Walter Eloy Tello Ramírez

DNI N° 18122346

## **PRESENTACION**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Docencia Universitaria, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “La gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

La gestión de la calidad es un principio de negocio que garantiza la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Los procesos ofrecen orientación para conseguir optimizar las labores que se realizan a la hora de fabricar, diseñar, distribuir y vender los esfuerzos que se reflejan en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios.

Por todo ello, la Atención al Cliente debe ser considerada como un factor de trascendental para el éxito de una empresa. Sería lamentable que un buen servicio transmitiera una imagen negativa por el estilo que los empleados imprimen a su relación con el cliente. Un cliente entra en contacto con una organización proveedora, porque tiene una necesidad que satisfacer. La importancia de esta necesidad es variable, al igual que su naturaleza. Puede ser que el cliente necesite información sobre un producto, hacer una compra, conocer qué pasos debe efectuar para realizar una gestión o realizar una queja. Aportará una información, que exprese lo que desee en ese momento, a partir de la cual se elaborará una respuesta que deberá ser lo más satisfactoria posible.

El autor

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I.INTRODUCCION</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1. 2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	55
1.5. Justificación del Estudio	55
1.6. Hipótesis	57
1.7. Objetivos	58
<b>II. METODOLOGÍA</b>	<b>59</b>
2.1. Diseño de Investigación	59
2.2. Variables, Operacionalización	60
2.3. Población, muestra y muestreo	66
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
2.5. Métodos de Análisis de datos	71
2.6. Aspectos éticos	72

<b>III. RESULTADOS</b>	<b>73</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>91</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>108</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>112</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>113</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>120</b>
ANEXO 1: Cuestionario de la Gestión de la Calidad	120
ANEXO 2: Cuestionario del proceso de atención de los usuarios	123
ANEXO 3: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la Gestión de la Calidad	126
ANEXO 4: Confiabilidad de los ítems y dimensiones del proceso de atención de los usuarios	129
ANEXO 5: Matriz de validación del instrumento	132
ANEXO 6: Matriz de consistencia	135

## RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. La investigación es cuantitativa, de tipo no experimental y de diseño correlacional simple. Se tomó como muestra a 195 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo; se elaboraron dos cuestionarios válidos y confiables para la obtención de los datos de las variables en estudio, la información fue procesada usando el software estadístico para ciencias sociales SPSS V23. Los resultados se presentan en tablas y figuras estadísticas.

El nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.002$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ). Por tanto, una adecuada y eficiente gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. En la variable Gestión de la Calidad el mayor nivel es el bueno con un 65.6%; y, en la variable proceso de atención de los usuarios, el mayor nivel es el eficiente con un 60.5%.

Un Sistema de Gestión de Calidad es el resultado de las acciones que realizan las empresas para mejorar todos sus procesos. No se trata de un modelo aislado, sino que obedece a un modelo estratégico e integrado en todas las etapas de la organización. El Sistema de Gestión de Calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomente la mejora continua en la empresa. Es necesario que en cada caso se definan todos los elementos clave que nos encontramos durante el proceso, los cuales suelen agruparse en dos categorías normalmente: El capital humano y recursos técnicos.

**Palabras Claves:** Gestión de la calidad, proceso de atención, usuarios, ventanilla preferencial, Banco de la Nación.

## ABSTRACT

This investigation was realized by the aim to determine the relation that exists between the management of the quality and the process of attention of the users of the preferential window of the Bank of the Nation, Agency Larco, Trujillo, 2018. The investigation is quantitative, of not experimental type and of design correlacional simply. One took as a sample 195 users of the preferential window of the Bank of the Nation, Agency Larco, Trujillo; there were elaborated two valid and reliable questionnaires for the obtaining of the information of the variables in study, the information was processed using the statistical software for social sciences SPSS V23. The results appear in tables and statistical figures.

The level of relation between the management of the quality and the process of attention of the users of the preferential window of the Bank of the Nation, is of 0.647; for what steadies itself that between both variables there exists a direct strong highly significant relation, with one  $p\text{-valor}=0.002$  ( $p\text{-valor}0.05$ ). Therefore, a suitable and efficient management of the quality will reverberate in an improvement in the process of attention of the users of the preferential window of the Bank of the Nation, Agency Larco, Trujillo, 2018. The hypothesis of investigation is accepted and the void one is rejected. In the variable Management of the Quality the major level is the good one with 65.6 %; and, in variable process of attention of the users, the major level is the efficient one with 60.5 %.

A System of Qualit management is the result of the actions that realize the companies to improve all his processes. It is not a question of an isolated model, but it obeys a model strategic and integrated to all the stages of the organization. The System of Qualit management is a great tool that is in use at the moment of realizing the planning, the coordination and the execution of actions that promotes the constant improvement in the company. It is necessary that in every case all the key elements define that we are during the process, which are in the habit of gathering in crowds in two categories normally: The human capital and technical resources.

**Key words:** Management of the quality, process of attention, users, preferential window, Banco de la Nación.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

Hoy en día es cada vez más esencial otorgar servicios con altos estándares de calidad, motivado a que hay una exigencia de mercados, los cuales cada día tienen un alto grado de eficiencia. De igual forma existen instituciones bancarias que incentivan el progreso económico y obteniendo un rol de gran relevancia en las inversiones otorgadas por la población, con una repartición eficaz del capital, exigiéndose encontrar estrategias efectivas, eficientes y capaces de avivar un mayor beneficio y una mayor reducción de costos, logrando obtener una posición estable ante el mercado financiero.

En el País la banca se caracteriza porque es esencialmente igual la oferta de todos los bancos, para captar dinero todos ofrecen mecanismos similares de igual forma para prestarlo. Todos captan y ofrecen dinero de igual manera para prestarlo, depósitos a plazo fijo, tarjetas de crédito, depósitos a plazo fijo, cuentas de ahorro y corriente. Para cada entidad financiera es un reto, conseguir que las personas consideren sus servicios de forma distinta y sobresaliente que los de la competitividad. La diferencia puede ser lograda otorgando, una calidad de servicios a los clientes significativa a comparación a la que ofrece la competitividad. Un componente del producto es la calidad de servicio que cada entidad financiera con sus propias especificaciones puede fabricar a favor del cliente un importe valor agregado, al igual que para la empresa una ventaja importante competitiva.

Como uno de los conceptos empresariales se perfiló la eficacia de servicio al cliente más significativo de los años 90. Factores como la imagen, la distribución y el producto desde la óptica comercial de las instituciones bancarias un papel secundario pasaron a tener por parte de los clientes diferenciación y preferencia. A niveles de desarrollo han llegado hoy dichos elementos y de una entidad a otra tecnología muy similares. La tarea de un empleado bancario incide en tener disposición para ayudar a los clientes con los inconvenientes que estos presenten de forma positiva en el transcurrir del

día de las entidades financieras, por tal motivo es de gran relevancia que el agente bancario se muestre perspicaz y emoliente en el instante de plantear las diferentes modalidades resolutorias, en una entidad financiera es de gran relevancia las medidas que se tomen, como por ejemplo la capacidad de la cual dispone el personal de la organización de igual forma el patrimonio disponible una optimización a favor del progreso del rendimiento y capital de la institución.

Guardar fondos, prestar dinero, garantizar préstamos y un buen servicio al cliente brindar, son muchas de las funciones de las entidades bancarias, lo cual es fundamental en una entidad financiera. La forma de obtener y captar para ellos un número significativo de clientes para el funcionamiento clave teniendo en consideración que en el Perú que a una gran competitividad se enfrentan, por la existencia de diversas entidades financieras, las cuales los mismos servicios de mercado otorgan, de esta manera las entidades financieras se esfuerzan por otorgar un gran servicio al público.

Motivado a ello, en función de optimizar la mejora del servicio la implantación de programas trae como resultado dos orientaciones estratégicas básicas del servicio al cliente: compromiso con sus necesidades y satisfacción de sus expectativas, el aumentando de las necesidades asumiendo, trayendo como fruto profundas transformaciones, el entorno social cambios que caractericen, la continua prospección exigiendo para poder adelantarse y responder a las expectativas planteadas por el mercado. Frente a la competencia estrategia de diferenciación: como una variable estratégica de posicionamiento la calidad de servicio cada vez más es considerada.

La alternativa de diferenciación sin embargo más usada, enfocada en la manera de otorgar al cliente el servicio otorgado; una significativa filosofía de marketing supone la asunción, en la calidad una nueva cultura empresarial basada, generando más dificultades de imitación y a más plazo, se concibe como una cultura empresarial encaminada a las perspectivas y satisfacción de las necesidades de los usuarios, externamente e internamente, frente a la

competencia con capacidad diferenciadora y frente al cliente vinculación, de lo cual estará condicionado cuyo éxito a la total discrepancia de los miembros de la institución, por la dirección liderada, y a la constante búsqueda como objetivo inagotable de la excelencia.

La organización bancaria representada por el Estado peruano en servicios financieros en el área gubernamental o particular es el Banco de la Nación, bien sea en el área internacional o local. La entidad financiera no cabe duda de que es de gran relevancia para el sector financiero de la ciudad, debido a que un gran número de actividades son controladas que la sociedad determinan: en el mercado la actividad comercial que se desarrolla, la actividad industrial en cierto sentido y la actividad personal en cierto sentido.

La principal entidad financiera Banco de la Nación, la cual cuenta con distribución bancaria y cuenta con una economía estable, posee altas volumen para realizar grandes transacciones crediticias, de los cuales los principales beneficiarios son pensionistas y empleados, de igual forma se desempeña como cobrador de cánones, uno y otro sin ser exclusiva desde el año 2013, a través de su Procedimiento Trascendental Corporativo 2013-2017, estrategias generales ha incorporado, para alcanzar sus principios establece que corresponderá promover la cobertura y mejora, con enfoque al cliente los productos y servicios financieros, para el ente gubernamental y el habitante buscar generar relevancia financiera y relevancia en la sociedad, de igual forma busca conseguir la efectividad en los métodos y para conocer las solicitudes de los usuarios.

Los clientes son los más interesados en obtener estos beneficios que brinda la entidad financiera, la forma de relacionarse con los clientes es a través de los ejecutivos bancarios, los cuales tienen como tarea fundamental captar la atención de consumidor por diferentes medios u operaciones comerciales. La perspectiva de la organización es buscar en cada encuentro una manera de ofrecer los beneficios de la entidad financiera ofreciendo servicios de calidad y aumentar la lealtad de parte de sus usuarios. Sin embargo los inconvenientes

y fallas que surgen son particularmente críticos en los niveles iniciales del servicio, motivado que un mayor riesgo origina una falla en esos puntos críticos ocasionando insatisfacción en cada nivel consecutivo. Una primera impresión de la organización surge cuando un cliente interactúa por primera vez con los representantes de la entidad financiera. El cliente no cuenta con ninguna otra base para juzgar en estas situaciones de primer encuentro a la organización, debido a esto puede adquirir una importancia exagerada la primera experiencia personal del cliente con respecto a la perspectiva del grado de mejora, otorgado por la entidad bancaria.

En la sociedad moderna los servicios de la entidad financiera juegan un papel muy importante, al aplicar aspectos tangibles los servicios bancarios llegan a ser muy complejos. A la institución financiera la globalización la obliga a ser competitiva teniendo como estrategia de diferenciación la inversión tecnológica e innovación para asegurar la lealtad de los usuarios. Cambios estructurales y retos también poseen puntos estratégicos que la mayoría de contendientes impide la apertura de transacciones y/o actividades comerciales diferenciadores. Formas menos convencionales estas instituciones deben hallar para el progreso y prevalencia de las competitivas ventajas, y para compensar a sus usuarios optar por tácticas que aumenten el servicio de calidad, motivado a lo único que estas entidades financieras pueden vender son sus servicios, es la única forma de diferenciarse a través de la calidad en el servicio.

A partir de hechos observados en los usuarios que visitan la agencia bancaria esta investigación surge, logrando evidenciar las insuficiencias que poseen los empleados prestadores de servicios en la ventanilla preferencial con relación a la calidad del servicio que ofrecen. Entre las ineficiencias que se evidencian están los lapsos de tiempos que demoran en otorgarle al usuario la atención que merece, un claro ejemplo se refleja en las considerables filas en periodos de pago de pensiones y otro tipo de remuneraciones, falta de personal entrenado, la falta de amabilidad para orientar al usuario que realizan diligencias financieras con el cliente han generado diversas

incomodidades al igual que el abandono de empleados adiestrado para ofrecer asesoría a los usuarios que ejecutan actividades financieras en el área privado y público. Es por ello que dentro del sistema bancario de la Agencia Larco Trujillo, se necesita prestar servicios con mejoras y eficiencias que mejoren las expectativas del cliente y satisfagan sus necesidades.

Un gran número de clientes recibe a diario la Sucursal del Banco de la Nación localizada en Víctor Larco, el cual requiere de transacciones de diversa índole, al asistir a la entidad con grandes colas se encuentran trayéndole diversas limitaciones para solucionar sus inconvenientes en el banco, motivado a la escasa información, que será atendido de inmediato muchas veces asume, y al no ser positiva su atención deciden buscar orientación en otras entidades bancarias, conjuntamente de expresarse de forma negativa del Banco, o exhiben inconvenientes, los cuales en varias oportunidades no son atendidos.

Durante el día, a la cola preferencial de la agencia bancaria, diversidad de personas llegan, entre ellas los adultos mayores, jubilado por la Normatividad 20530, ONP, usuarios de programas sociales pensión 65, juntos, damas en proceso de gestación, ciudadanos con discapacidad, clientes que quieren retirar ahorro o por el contrario realizar algún depósito o cancelación de servicios. Todos estos usuarios pueden verse afectados por lo caótico de las colas, el promedio del tiempo de espera es de 58 minutos, para ser atendidos en la agencia. El lapso que transcurre en promedio un beneficiario de ventanilla preferencial en el procedimiento es 69.6 minutos, representando este el lapso en ser atendido, es decir un tiempo superior a 60 minutos requiere el usuario para realizar una transacción comercial.

Como precisa el convenio de asamblea N° 004-2006-031 de FONAFE (Ratifican Junta de Apoyo a la Individuo con Inhabilidad), la norma N° 27408, la ley N° 28683, la ley N° 29524, la ley N° 29973, Decreto Supremo N° 002-2014-MIMP; en toda ocasión es necesario que la entidad financiera cuente con una ventanilla destinada para brindar atención a personas con

incapacidad, madres y padres con bebés cargados, damas en proceso de gestación, niños; la normativa refiere que si hubiera desocupada una ventanilla no preferencial, ese trabajador está obligado en brindar su atención a la persona que está en la ventanilla preferencial. Con motivación en lo antes expuesto surge la necesidad de establecer la correlación que hay entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios en la ventanilla preferencial del Banco de la Nación.

## **1.2. Trabajos Previos**

Sánchez & Ramírez (2006). En su tesis: *Ejecución del Régimen de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO 9001:2000*, Para obtener el Grado de Licenciada en Ingeniería Industrial, Universidad Autónoma del estado de Hidalgo Campus Sahagún, México; precisa que el país ha sufrido diversos problemas financieros, Las entidades del área mecánica han indicado un alto grado de deficiencia en la mejora de sus procesos de calidad tal es el caso en el área de el orden en los documentos e informes, ausencia de mecanismos de seguimiento y ausencia en el área de planeamiento estratégico al igual que escasa visualización futura. Motivado por ello, como consecuencia de los inconvenientes financieros que se han desarrollado en la nación mexicana, tengan la facultad de adentrarse en el área productiva con el sello competitivo, logrando el ofrecimiento de servicios o productos necesarios con la calidad requerida. Por tal motivo esta organización metalmeccánica ha considerado diseñar un sistema de Gestión de Calidad basado en los principios de la norma ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000, haciendo uso de los equipos necesarios para atender estas estrecheces, motivado a que traería como resultado convertirse en un confiable proveedor.

Ortiz (2010). En su tesis: *Patrón de servicio de calidad y su consecuencia en las comercializaciones de la finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*, Para la obtención del Título de Ingeniero en marketing y gestión de negocios, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; señala que en América Latina los indicadores económicos y sociales ocasionan un deterioro

importante en algunas de las principales dimensiones el crecimiento económico, el bienestar de la población, de igual forma como indicativo se considera el desarrollo de la sociedad, la crisis financiera originada ha sido una de las causas, los mercados inmobiliarios seguido por el mercado estadounidense al que el especulativo sistema mundial. Por la restricción, el financiamiento e inversión las principales vías de transmisión han sido. Cuentan con escaso capital para su realización y dispendio los países por la depreciación evidente de sus comercializaciones. En los sectores de mayor vulnerabilidad y pobreza el Impacto en el Ecuador ha sido, trayendo como consecuencia que sus ingresos sean mínimos, para el dinamismo del mercado interno las pequeñas y medianas empresas son importante (Pymes). Ante las crecientes exigencias competitivas suelen encontrarse en una situación de fragilidad, resultando imprescindible intensificar sus ordenaciones ocultas, nuevos Modelos de Gestión de Calidad implantando tanto en el sector privado como el área público, que constituye una importancia para el progreso financiero de igual forma la generación de empleo, mayor eficacia y eficiencia, productividad, crecimiento en los volúmenes de venta, lo cual a mejorar los ingresos ayudara, los presupuestos alcanzados.

Urquina (2012). En su tesis: *Sistema de Gestión de Calidad para la empresa "ISSO LTDA" según los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008*, Para optar el título de Ingeniería Industrial, Universidad Industrial de Santander, Colombia; indica que la alta competitividad empresarial en la actualidad ha forzado a las organizaciones para mantenerse en el mercado estrategias diferentes para lograr establecerse en el mercado avalando la eficiencia de los productos y servicios. Plenamente deben estar las compañías reconocidas, con metas en función de la eficacia y eficiencia, logrando obtener un lugar adecuado en el mercado logrando ganarse la confianza de sus clientes. De esta manera, ISSO LTDA, con la intención de otorgar eficiencia en la comercialización de sus productos. El sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008.

Ha sido implementado en la compañía motivada a que este sistema respalda los procesos mediante estrategias eficientes y de esta manera poder lograr gran competitividad y conquistar el mercado comercializar, de manera que sus productos obtengan una excelente ventaja competitiva. Seguidamente la empresa lograra obtener reconocimiento, logrando ser vista como una empresa con alto sentido de responsabilidad en su funcionamiento interno como consecuencia de la prestación de servicios de calidad.

Castellanos (2009). En su tesis: *Diseño del sistema de gestión de la calidad para la empresa editorial Retina LTDA*, Para optar el título de Administradora de Empresas, Universidad de la Salle, Colombia; precisa que las compañías de diferentes sectores se enfrentan por adecuación de sus sistemas de gestión y a necesidades crecientes de cambio, como resultado de la apertura de nuevos mercados, el desarrollo de la competitividad, el apresurado progreso informático y la progresiva composición financiera en el mundo. En este contexto se ha acentuado la particularidad de conceptualizar habilidades y acciones eficaces para el mejoramiento continuo de la calidad, como uno de los factores más importante para mejorar continuamente la eficiencia, para la productividad y la competitividad. En esos cambio no exenta, las compañías productivas y de actividades comerciales afrontan en la complacencia de las exigencias del cliente desafíos, tanto nacionales como internacionales, y de su gestión empresarial el aumento de la eficacia y eficiencia, particularmente por la competencia motivada tanto interna como externa que experimenta el mercado, así como por las consecuencias de las fallas de calidad de productos y servicios.

Meléndez (2017). En su tesis: *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*, Para optar el Título de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú; indica que se pudieron detectar diferentes diagnostico en base al análisis realizado, los cuales afrontaban diversas áreas y bajaban su productividad o que se labore de una forma impropia incluso generaban. Contribuyen de esta forma que las proporciones de perfeccionamiento se

visualicen para lograr el SGC y esté alienado a lo que requiere la norma ISO 9001:2015. La Técnica de Servicio de Eficacia la implementación de un control ayuda a contribuir que toda la entidad obtenga instrucciones de los actuales instrumentos aptos y de la modernización de estos, previniendo de esta forma el uso de obsoletas documentaciones. La estandarización del asunto lucrativo mediante indicaciones, registros y procesos, de igual modo las inspecciones estipuladas conseguirán que se efectúen las obligaciones del usuario.

Ruiz (2017). En su tesis: *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, Para obtener el grado académico de magíster en gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú; indica que la atención de la calidad Para la O.M.S. que se ofrece en la actualidad en los centros de salud a nivel mundial, brindar la atención que se merece en todos los niveles de asistencia a personas con los estándares a nivel nacional debido a que se protegen por medio de la calidad en caso de riesgos se protegen de inconvenientes que puedan presentar los centros de salud, motivado a que todas las personas que laboran en el centro hospitalario tienen como compromiso ofrecer calidad en la atención. El autor considera que en el Perú la salud se encuentra en riesgo, motivado a la falta de interés del Estado para afrontar los diferentes inconvenientes que aquejan en el sector salud, esta información según fuentes oficiales del diario Perú 21 publicado el 02 de junio entrevista realizada a los pobladores los cuales tienen que realizar largas colas para obtener una cita médica.

Amez (2017). En su tesis: *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima*, para optar el título profesional de licenciado en International business, universidad san Ignacio de Loyola, Lima, Perú; indica que puede colaborar la correcta gestión de calidad a los fines planteados por una empresa sustancialmente. Hoy en día se vive en un invariable cambio en el mundo, trayendo como consecuencias en años anteriores era válido en la

actualidad no necesariamente lo es, como ejemplo se puede evidenciar el e-commerce, la cual necesita alcanzar en los estándares de calidad un nivel de servicio más que eficiente motivado a que es considerado un pilar muy importante en la oferta de valor de cualquier compañía, no importando el volumen de la misma. Para cumplir su parte debe estar alineada la gestión de calidad, debido a que de esta manera lograra su objetivo de competitividad internacional del producto en precio y calidad, en las empresas un elemento que se nombra constantemente como eje de negocio es la satisfacción de los clientes, sin embargo aunque existen limitaciones internas en las empresas no siempre se traslada a la realidad. Son más difíciles de vencer las restricciones mentales como individuos se trazan las personas, un ejemplo que se puede evidenciar esta al cuando al cliente se ofrece una claridad completa de la competencia de la organización una disposición al desarrollado del período de la misma.

Rey (2015). En su tesis: *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*, Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú; precisa que en muchos países la calidad de atención en salud se ha convertido en un inconveniente de gran magnitud y muy evidente, el cual es un tema bastante investigado, los hospitales del sector público son muy investigados. En la actualidad los centros de salud privado son los que realicen día a día un gran esfuerzo por otorgar servicios de calidad a sus usuarios, y como consecuencia han logrado que estos usuarios perciban esos niveles de calidad a través de la satisfacción de estos servicios. En Latinoamérica se realizó y público un estudio por la CEPAL y las Naciones Unidas en el año 2005, en base a los datos mencionados, el cual los países de Colombia, Chile y Perú manifestaban que en segundo orden de importancia para ellos era la calidad de servicios mientras que para otras naciones como Costa Rica y Ecuador el tema de la calidad en los centros hospitalarios es prioridad. Se resalta el problema en este ámbito de la demanda insatisfecha que a un amplio sector afecta de la población de

Nicaragua y Guatemala, de igual forma en las Zonas rurales como (El Salvador).

Mego (2011). En su tesis: *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*; Para optar el grado de doctor en administración, Universidad Nacional de Trujillo, Perú; indica que las peculiaridades de un producto o servicio y el conjunto de propiedades es la calidad, al cual le confiere para satisfacer necesidades expresas la aptitud, aspectos relacionados pueden incluir con la aptitud para el uso, aspectos económicos medio ambiente, mantenimiento confiabilidad, disponibilidad y seguridad. Con relación al diagnóstico de los servicios ejecutados por la Municipalidad Provincial de Chiclayo, establecidos por la Norma n°27972, la cual indica que la Dirección Interna y el préstamo de asuntos locales de los bienes precisos, su estructura orgánica se precia que a la realidad actual no responde, dificultando de sus objetivos el cumplimiento, en la web está publicada esta documentación, en forma parcial aplicando su visión misión y metas institucionales la cual se detallan en el Plan de Desarrollo Institucional (PDI), las autoridades, servidores públicos y funcionarios conocen profundamente sin embargo en ejecución es un mínimo porcentaje.

Flores (2014). En su tesis: *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.*, Para optar el título de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; precisa que Servicios de outsourcing especializado son ofrecidos por la organización *Consolidated Group, S.A. C.*, estos servicios son: Almacenes a empresas nacionales de diferentes grupos, Gestión de procura , custodia de la información, desarrollo y desempeño, contratación de personal, reclutamiento y selección, para ello realiza un sin número de diligencias que de forma entregable traen como consecuencia optimización del servicios o productos la empresa IMI DEL PERÚ SAC, por ejemplo requiere la contratación de un Marinero, para ubicar a este

profesional, *Consolidated Group, S.A. C.*, realiza la contratación, y todo el transcurso de elección y incorporación, de procesos de la empresa se ha realizado una revisión de los servicios administrativos, con lo cual se evidencio la ausencia de un procedimiento de servicio de eficiencia.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría**

##### **1.3.1.1. Teoría de la calidad**

Como el grado predecible de uniformidad le dio un enfoque Deming (1950), el cual proporciona a bajo costo en el mercado fiabilidad. Basada en aplicaciones desarrollo una metodología Deming, el cual exhortaba a no narrar ocupaciones de manera clausurada, no realizar pagos por lapsos de 60 minutos, suprimir objetivos numéricos, impedir el derroche, de los sentencias organizativas previniendo sus consecuencias, de igual forma otorgar más participación a los trabajadores en sus ideas innovadoras. Para el momento estos pensamientos colisionaban contra la ética del momento, en un controvertido interlocutor convirtiéndolo. En catorce puntos importantes sintetiza su filosofía (Deming, 1950).

#### **a. Crear constancia en el propósito de mejora del producto y servicio**

Proporcionar puestos de trabajo, teniendo como propósito ser competitivo, manteniéndose en un constante negocio. A largo plazo la convivencia de la organización es un prioritario objetivo, a través de la innovación como medida, de igual forma recurso a la planificación asignar, el diseño de productos y servicios mejorar constantemente, una apariencia relevante del perfil de fundación es fabricar lo que el usuario necesita.

#### **b. Una nueva filosofía adoptar**

Ante una nueva era económica según Deming se está, un nuevo reto deben enfrentar los directivos accidentales, liderando el cambio y aprendiendo sus responsabilidades. Eliminar el cambio es el objetivo, al igual que la falta de productividad y defecto en las organizaciones.

**c. Para logra la calidad dejar de depender en la fiscalización.**

En el mejoramiento de la eficacia, no es una opción válida la calidad, debido a que cuando acaba el proceso se realiza, con ello está o no en el beneficio. Por realizar más inspección de lo anterior se deduce que no se garantiza la calidad, deber ser además onerosa e ineficiente este último.

**d. Terminar con la experiencia de realizar transacciones sobre el asiento del costo**

Dejando a un lado otros acontecimientos de importancia la utilización del precio como única variable, como por ejemplo los servicios y la eficiencia. Conservar reciprocidades propone con un solo consignatario a largo plazo, las cuales deben basarse en una confianza mutua al igual que el apoyo del proveedor y comprador.

**e. El sistema de producción y servicio siempre mejorarlo**

Establecer un límite sobre el interés con base a la necesidad del usuario, idea que representaran planes posteriormente, para hacer llegar al consumidor especificaciones y ensayos. La empresa tiene un importante papel en el mejoramiento de la organización, la orientación cuenta con perfil de gran relevancia, pues aparte de liderazgo y motivación mejor asignación presume de la voluntad humana.

**f. El orden implantar**

Realizar tareas modernas con metodologías de adiestramiento para la jornada laboral constituye, un aumento en la comprensión esta actividad mejora el cometido de los empleados.

**g. Afiliar o implantar el liderazgo**

Liderar debe ser la primordial función de la dirección y no la supervisión; es necesario mejorar la conducta de los trabajadores éste consiste para mayor producción y calidad encontrar en los mismos. Logrando que se sientan satisfecho con ello.

**h. Desechar el miedo**

Conseguir que la compañía elimine toda incertidumbre que impidan al trabajador realizar sus actividades de forma productiva.

**i. Entre los departamentos superar los problemas**

A mejorar la calidad se refiere en cuanto al personal de investigación, producción, ventas y diseño con relación las especificaciones y los materiales.

**j. Para la mano de obra eliminar las metas, eslóganes y exhortaciones.**

Para alcanzar lo prometido en el slogan el empleado no cuenta con los caudales capaces para alcanzarlo, se sienten frustrados debido a que piensan que la trayectoria no toma conocimiento de las dificultades operativas.

**k. Excluir las reglas de labor que señalen asignaciones numerales**

En instituir una medida consiste que la cuantía de compromiso que realice un individuo mida.

**l. Las dificultades que impidan que las personas se envanezca de su labor calcular**

Tanto los más altos cargos hasta los trabajadores fijos deben tener barreras que permitan ser calificadas dentro de un régimen establecido, y no por los intentos de optimizar el sistema o incentivar a las personas.

**m. La autoestima y la educación estimularla**

Hay que mejorar la educación, con que la gente esté bien preparada no basta, ideas en sus trabajos todos son capaces de aportar.

**n. Para lograr la transformación actuar**

Para Nava, (2005) en la alta administración consiste en formar una estructura que asegure en el transcurrir de los días que se cumplan los catorce puntos.

Es el comienzo para el cambio de la producción estadounidense estos 14 puntos con resolver los pequeños o grandes problemas no es suficiente, es un indicador de que la Dirección mantiene propósito de persistir la adopción de estos puntos para persistir en el ejercicio y a los inversionistas resguardar y a los lugares de trabajos (Deming, 1989).

### **1.3.1.2. Teoría de colas**

También llamada hipótesis de líneas, la teoría de las colas, refiere que en 1909 Erlang trabajador de la empresa Copenhague Telephone C.O, realizó una investigación teórica relevante acerca de esta teoría, sobre la congestión telefónica analizó un problema; donde tenían que esperar las personas que llamaran, debido a que no podían atender los problemas sobre congestión telefónica, motivado a que las llamadas con la misma rapidez no podían ser realizadas que eran hecha con anterioridad (González, 2003).

Portilla & Fernández (2010) explica esta teoría suscitando el equilibrio entre dos versátiles de manera que la cantidad de mecanismos que ingresan y el que ya le dieron la atención necesaria tiene que retirarse.

En cuanto a los métodos registrables es necesario que se utilicen como por ejemplo las primeras en ingresar y las primeras en retirarse (PEPS). La base fundamental la hipótesis para entender el proceso de las filas será de forma más didáctica para poder expresar la investigación de manera más didáctica, debido a que se basa esta teoría en la llegada, atención y salida de los clientes de una institución, en su fase más simple, entendiéndola de forma más clara, se puede incluir más factores tales como pocos recursos operarios, en procesos operativos (burocrática), pocos recursos operarios, demanda crecente, entre otros.

Para, Arburua & Ferreyra (2010) señala que en un proceso estocástico se basara más que un equilibrio, dependiendo netamente del azar, siendo imposible medir dependiendo específicamente de la casualidad, de la cual es imposible medir, de lo contrario calcular a raíz de acontecimientos anteriores que puedan ser medidos de la viable aglomeración general que se pueda apreciar en las filas. Se trataran estos métodos de una sola corriente, el estar pendiente del usuario que forma parte de la fila, a fin de que la misma no se torne más larga, debido a que si no se le da la atención requerida a este número de personas la fila se hará más larga causando descontentos entre los usuarios.

### **1.3.2. Gestión de la Calidad**

### **1.3.2.1. Definiciones**

#### **Gestión de Calidad**

Se refiere gestión de calidad a dirigir y controlar mediante la realización de actividades la empresa en lo referente a la eficiencia (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006).

Para González (2000) mediante la función general es un número de diligencias en la dirección que las reglas de la calidad determinan, los compromisos y los objetivos a través de la responsabilidad se realizan mediante la programación, el registro, la protección y el progreso de la eficiencia en el procedimiento de la calidad.

El compromiso de un número de personas conformadas por una compañía para realizar de forma positiva y siguiendo los parámetros establecidos es entendido como gestión de la calidad, de esta manera, a cada persona que conforma la compañía, por lo tanto, para lograr su éxito y prosperidad, la gestión de la calidad, debe ser trabajado por todos los miembros de la compañía (Atkinson, 1990). Para Oakland (1989) la manera más global de optimizar la eficiencia y elasticidad de la industria es la gestión de la calidad, por medio de la incursión de una revolución cultural. Una ideología de orientación creada por una alineación expedita es la gestión de la calidad, que visiblemente imagina un procedimiento que instruye su responsabilidad de desarrollo y de persistencia organizada, es decir, enfocando su acción para lograr mejores procesos y la organización como un todo en la calidad (James, 1997).

#### **Calidad**

Como de subjetiva se califica al término de calidad, a la perspectiva que cada individuo precisa por medio de sus experiencias y expectativas, reduciendo la expresión a un calificativo de algún proceso, individuo o materia. Para Juran (1990), por otro lado precisa que la adecuación al uso no es más que la calidad (Nava, 2005).

Cuando se habla de calidad, para Galgano (1995), ocho puntos de gran relevancia se deben considerar: prevención, satisfacción del cliente, productividad, flexibilidad, satisfacción al cliente, servicio al usuario, eficacia, procedimiento, inversión y aspecto de manera externa (Galgano, 1995)

**Gestión:** Gestión según ISO 9000 tiene que ver con diligencias regularizadas en función de administrar e inspeccionar a la empresa (FONDONORMA-ISO 9000:2005, 2006).

Para Senlle (2001), conceptualiza al término gestionar como una definición que hace alusión a realizar una serie de actividades que tienen que ver con dirigir bienes o recursos bien sean humanos, técnicos, económicos entre otros a fin de lograr metas establecidas en la empresa y por ende lograr consecuencias positivas para dicha empresa

#### **1.3.2.2. De la gestión de la calidad principios**

En el siglo XXI las compañías tuvieron como política fundamental los procesos de calidad, y buscaron consolidarse comprometiendo a los miembros de la compañía para fijarse o establecerse, mediante la eficacia, el éxito y lograr un crecimiento en el mercado. Las grandes premisas son los principios de gestión de calidad que se usan para transferir por el mayor nivel de la compañía. No pueden ser cerrados las políticas para establecer la gestión, la compañía no se debe resentir en el momento en el que se implemente la norma ISO 9001. Para que a la organización dicha norma le pueda ser útil, se debe tomar no como un sistema que deba ser implementado como estrategias de mejora.

Es necesario que se establezcan los beneficios del programa ISO 9001, orientando a la compañía a que este proceso brinda beneficios en todo momento, logrando establecerse como política de la compañía la calidad en todos sus procesos (Escuela de Excelencia, 2017)

#### **1.3.2.3. Ocho elementos de gestión de la calidad**

La gestión de la calidad se basa en los consiguientes principios:

##### **a. Principio 1: Orientación al Usuario**

Las compañías dependen de los compradores y usuarios, deben comprometerse las futuras necesidades planteadas por sus usuarios y compradores, es importante que cumplan todas las expectativas planteadas por sus usuarios y compradores a fin de lograr una satisfacción en ello, labor que se logra a través del esfuerzo de sus colaboradores.

Una gran cualidad que comienza por un análisis es el enfoque al cliente por un intenso estudio y continuo de sus solicitudes y preferencias, de los mejores productos requiere del abasto suficiente y oportuno, de un centro de atención ordenada, amable y de la generación de opciones de pago accesibles, para ello, son fundamentales los sistemas de información.

Cuando honra con su visita el cliente hay que servirle como se quiere ser servido. Implicando mostrar empatía y entenderlo, con honestidad explicar y pleno aprendizajes de las características del producto, sus expectativas exceder, lo que siempre se promete cumplir y un excelente servicio post venta brindar (Salinas, 2008).

Debe tener claro la organización que es necesario que las expectativas de los usuarios y compradores no deben ser paralizadas, sino emprendedora motivo por el cual se van transformando en el transcurrir de los días, convirtiéndose en el transcurrir de los días más estrictos y más informados se encuentran cada vez. No sólo ha de esforzarse la organización por las expectativas y necesidades conocer, es importante que la organización se centre en estudiar al usuario y comprador de manera que pueda brindarle orientación en función de diversos resultados teniendo como herramienta un sinfín de herramientas y servicios, gestionando sus solicitudes y superando las necesidades planteadas por el cliente con el paso del tiempo, una herramienta que permite a las organizaciones realizar estas tareas de forma eficiente es el sistema de auditoría y registro que otorga la ISO 9001:2015 (Escuela Europea de excelencia, 2017).

## **b. Principio 2: Liderazgo**

El objetivo fundamental debe ser que la compañía sea orientada a través del liderazgo. Logrando establecer e implantar un sistema interno logrando que

sus colaboradores tengan un involucramiento de forma general a fin de lograr sus metas a corto, mediano y largo plazo en la organización.

**c. Principio 3: Participación del personal**

Los trabajadores de la compañía es su principal talento humano, es importante que estos establezcan un sentido de permanencia con la organización mediante el compromiso como principal habilidad en función del crecimiento de la organización. Es importante brindar orientación a los empleados, al igual que es importante realizar programas de incentivos y reconocer sus habilidades y destrezas mediante gratificaciones. Difícilmente la organización logra conseguir el compromiso por parte de sus trabajadores si no realiza estos procesos.

**d. Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Para lograr de forma eficiente un resultado deseado, resulta necesario gestionar los recursos a fin de lograr los resultados esperados, la transformación de la empresa es necesario para lograr el cambio, estableciendo valores en sus usuarios y compradores a fin de dejar de ser una organización de procesos.

**e. Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Los procesos interrelacionados deben ser identificar, entender y gestionar como un sistema, para contribuir a la eficacia y eficiencia de una compañía para lograr sus metas. Se persigue la última meta como el logro de los objetivos planteados. Será necesario para ello que detecte la empresa y de forma correcta tramite de manera considerada sus procedimientos conectados.

**f. Principio 6: Avance progresivo**

En las empresas el avance progresivo del mayor propósito debe ser una meta constante. Se consigue el avance progresivo de los procedimientos con el ciclo PHVA (Actuar, verificar, hacer y planificar), para perfeccionar.

**g. Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las medidas establecidas deben centrarse en analizar los resultados y los estudios, de forma que se establezca un control, debido a que si no se realiza un seguimiento, es imposible tener un control de los procesos realizados dando como resultado falta de criterios para la toma de decisión.

#### **h. Principio 8: Relaciones recíprocamente provechosas con el distribuidor**

Los proveedores de una empresa son independiente, y para acrecentar la relación es necesario establecer entre la compañía y el distribuidor una relación beneficiosa con el objetivo de obtener un beneficio. Establecer alianzas relevantes es fundamental para lograr buenas relaciones con los distribuidores, para lograr un puesto en la competencia, mejorando la rentabilidad y la productividad y la rentabilidad. De esta forma terminan siendo beneficiados tanto el distribuidor como la compañía.

#### **1.3.2.4. Los cuatro periodos de la gestión de la calidad**

Para, Moreno (2001), en cuatro eras o fases se produjo el avance de la eficiencia de los servicios. Manteniendo un enfoque en los productos, en la primera era llamada inspección. A principios del siglo XIX y principios del siglo XX se inician talleres. Sobre el producto se realizaba la inspección, al igual que todos aquellos que no tenían consentimiento con las especificaciones eran desechadas o reparados. Eran limitadas las actividades como recontar, medir y las piezas defectuosas separar. Se encuentran claves eventos como la búsqueda de no conformidades con las especificaciones eran desechadas o limitadas como recontar, medir y separar las piezas defectuosas. La búsqueda de no conformidades se encuentra como eventos, no existen mejoras ni prevenciones.

De acuerdo con James (1997) fue a los procesos el enfoque en la segunda era conocida como control, con los datos obtenidos el control es tratar los procesos esgrimiendo para la elaboración de productos o servicios. Era rígido

y mecánico el control de la calidad, no provisorio y solo realiza funciones fructíferas, sin afectar a toda la organización. Sucesos importantes como; como la falta de previsión, las faltas no son detectados mediante a estudios numéricos, ni el mejoramiento de eficacia respecto a la fiscalización.

La tercera se caracterizó por ser un periodo de asegurar los procesos de calidad, a los sistemas marcó un enfoque, de acuerdo con Conti (1993), un método que sitúa de forma enfática los servicios, el aseguramiento de la calidad, desde su creación hasta el preciso instante en la cual es entregado al comprador evidencia su esmero en actividades que permiten obtener productos conforme a las especificaciones. En otro contexto, James (1997) indica que el aseguramiento, se entienden como específicas acciones planificadas y sistematizadas, para una adecuada confianza ofrecer los productos o servicios y así satisfacer las necesidades del proceso de calidad. Se encuentra como acontecimientos importantes; la exploración de la aprobación en procesos y productos, prevención de errores, sistema de calidad, archivos de procesos de énfasis y procedimientos de trabajo.

El cuarto periodo de la calidad la cual se conoció como gestión total de la calidad se enfocó en los individuos. Mejorar la calidad es una ideología de orientación que plantea optimizar la calidad en todos sus procedimientos de actuación, servicios y/o productos en una ordenación, James (1997). La intuición de la diferenciación enfatiza la relevancia de mediar y el diagnóstico, en todas las áreas de la empresa, el rol del cliente y la responsabilidad de los trabajadores. Según Lorudoyer (1998), la administración de la organización y un desarrollo estratégico es la gestión de la calidad mediante la cual todos están involucrados.

La organización es fundamental para la compañía, en la cual se encuentran como elementos importantes; lograr satisfacer a los usuarios, liderar la organización, cooperar entre los trabajadores para lograr estos objetivos, trabajar conjuntamente, comprometerse y crear sentido de pertenencia entre los trabajadores y la compañía, formar el aprendizaje continuo y estar siempre a la vanguardia.

### **1.3.2.5. Elementos de la gestión de la calidad**

Con diversos elementos la gestión de la calidad manobra según James (1997), tales como: compendios y reglas aprobadas por todos, valores visibles de la organización, misión, programaciones y habilidades eficientes, política, objetivos de calidad, requisitos externos e internos del proveedor/cliente, orientación empresarial usando el período Deming o Shewhart, Deming (1982), donde se conserva los procesos que se mencionaron con anterioridad, planificar, hacer, verificar y actuar. Cinco elementos de sistema son usados por la gestión de la calidad los cuales son; proceso que incluye ordenación, orientación, inspección y metodología del esquema, auditoría: tareas, estructuras, personas; tecnología en el cual están incluidos: actuar, verificar, hacer y planificar. Cinco elementos de sistema la gestión de la calidad utiliza los cuales son; planificación de la calidad, proceso, organización, sistemas y dirección las cuales incluyen comunicación, administración y responsabilidades; construcción del equipo por medio de los empleados, formación y educación, orientación, progreso, estímulos y asistencias; tarea, característica de la calidad y cambio.

### **1.3.2.6. Funciones de la gestión de la calidad**

Para establecer la gestión de calidad es importante tener en cuenta algunos procesos, de esta manera lo precisa James (1997) estas son: control, persona dirección, organización y planificación.

Para toda la organización crea las directrices y la planificación se orienta al futuro, de ser productivo ofreciendo la capacidad y futuros eventos anticipar, estableciendo acciones necesarias para a ellos enfrentarse positivamente, para un proceso de mejora de la calidad manejable y eficaz resulta esencial. Incluyendo claves elementos como estudio del entorno, establecimiento de la política de calidad, misión de la calidad, metas transcendentales de calidad y procedimientos de labor (James, 1997).

La organización tiene como función, asegurarse de que la organización satisfaga las metas de calidad que se ha propuesto. Un claro progreso de un ambiente laborable, con responsabilidades y tareas que ayuden a que la

compañía tenga una actividad importante, dirigiendo el comportamiento de las personas, departamentos y grupos para cumplir las metas fijadas por la empresa (James, 1997). Incluyendo elementos claves como: responsabilidades y asignación de tareas que son conscientes de la segmentación de la compañía en determinadas unidades autónomas, para facilitar la comunicación desarrollo de requerimientos jerárquicos y órdenes, delegación y esfuerzo de combinación (Chile, 1977).

En el término liderazgo se hace hincapié, en cuanto la función dirección de esta manera indica (James, 1997), en las actividades un intento de fluir de los seguidores, por medio de la comunicación de algunos objetivos planteados. Incluye algunos elementos claves la función de dirección los cuales se mencionan a continuación; teoría de liderazgo, teorías de motivación y tipo de poder. Los directivos han asumido la posición de líder en aprendizaje según Long (1993).

El personal de la organización es el principal enfoque establecido por la gestión de calidad, el cual puede ser definido como un proceso de diseño mediante el cual se logra optimizar el proceso de las actividades laborales mejorando la eficiencia y la eficacia del proceso de la organización (James, 1997). Algunos puntos claves que incluyen son; las actividades que desarrolla la organización, a las personas alta cultura orientada, trabajar en conjunto, orientación en todas las áreas, orientación multidisciplinar, desarrollo y formación.

Para asegurar la satisfacción de los objetivos se utiliza el control como un proceso, de la ejecución real de los procesos mediante la información que se obtiene, esta información que se obtiene se compara con los resultados estimados y luego, se realiza la toma de decisiones de acuerdo con los resultados estimados (James, 1997).

Algunos elementos incluidos en el proceso se mencionan a continuación: instrumentos de la servicio de calidad como; histograma, diagrama de Pareto, diagramas de interrelación, esquemas de árbol, esquema del procedimiento de decisión del programa, matriz de análisis de datos, esquema de

esparcimiento, diagramas de flujo, hojas control, diagramas de flechas, gráficos de control, esquemas matriciales, diagramas causa-efecto,

### **1.3.2.7. Administración de la calidad total (TQM)**

Un sistémico enfoque completo es la calidad total, una pieza clave como habilidad de mayor área, traspasando ocupaciones y departamentos realiza trabajos de forma aislada, involucrando a todos los empleados desde lo más alto hasta los más bajos cargos, extendiéndose desde atrás hacia delante, incluyendo de esta manera la cadena de proveedores y clientes. El aprendizaje la acentúa la calidad al igual que la adaptabilidad a la transformación como elemento fundamental para el éxito. Para Evans, citado en Camisón, et al. (2006), calidad total está basado en los individuos, para que busquen un aumento en los niveles de satisfacción realizándolo a un precio continuamente menor.

Según, Cuatrecasas (2005), para alcanzar satisfacción en función de las expectativas del cliente se desarrolló el TQM como filosofía revolucionaria de gestión, la cual busca desarrollar y encontrar ventajas competitivas por medio de una definición de la calidad donde todas las instancias se encuentren englobadas, transacciones, técnicas, individuos y otros procesos disponibles en la estructura, estableciendo un alto sentido de líder en los altos directivos de una organización.

En un buen manejo de recursos materiales y humanos se encuentra enfocado la gestión de la calidad al igual que el recurso humano, sumando una correcta organización con relación a cuatro aspectos importantes;

- Mejora continua.
- Eliminar por completo los desperdicios.
- A los requisitos del consumidor ajustarse.
- Obtener un mayor número de participación por parte de los trabajadores, con el beneficio de obtener los tres pilares anteriores.

En nueve factores se basa la implementación de TQM. Para Benzaquen (2013) surge la dirección de la calidad total de la composición de las

diferentes modalidades de la calidad creados por Deming, Juran y Crosby. A continuación se mencionan los principios;

- Mejoramiento del proceso y control.
- Gestión de la calidad del proveedor
- Alta gerencia.
- Diseño del producto.
- Planeamiento de la calidad.
- Enfocado en la complacencia del usuario.
- Auditoría y evaluación de la calidad.
- Ambientes de calidad.
- Educación y entrenamiento.

#### **1.3.2.8. Calidad de Servicio y la relación con la satisfacción del cliente**

Los términos de calidad y satisfacción, comúnmente se tienden a emplear indistintamente, sin embargo se ha incrementado con el transcurrir del tiempo el significado de estos conceptos. Es cierto que tienen algunos aspectos en común, no obstante se observa que la satisfacción por lo general es una definición muy amplia por su parte la valoración de la calidad se concentra en el servicio y sus dimensiones. Percibir la inspección de la calidad en el servicio desde otra óptica resulta una parte fundamental de la satisfacción al cliente. A continuación se muestra una gráfica donde se percibe lo que diferencia la calidad de servicio de la complacencia del usuario.

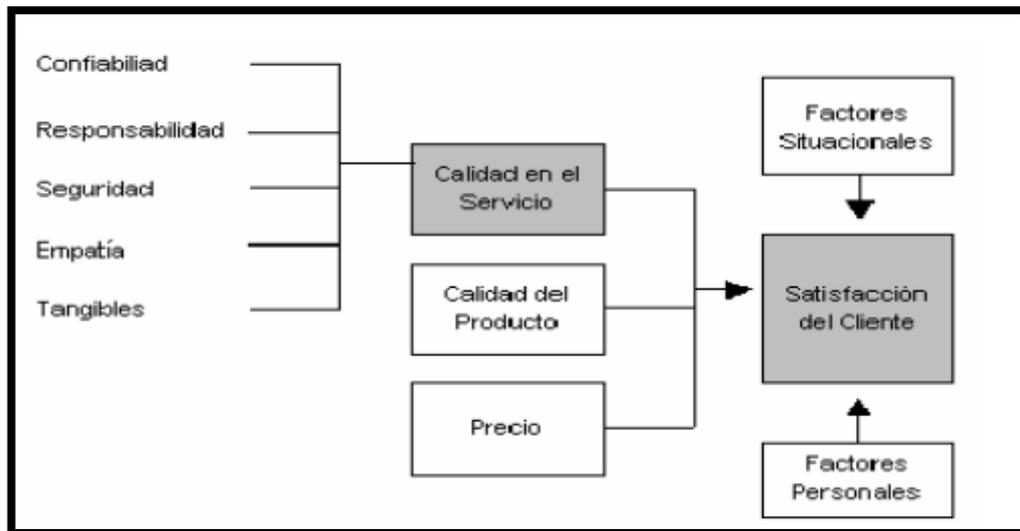


Figura 1: Percepciones de la calidad y complacencia del usuario

Fuente: Zeithaml y Bitner (2002).

Estelami & Hurley (1998) indican que son procesos diferentes tanto la calidad de servicio y la complacencia del cliente, no obstante tienen una correspondencia causal los dos procesos, como consecuencia se ve afectado el enfoque del proceso de calidad de servicio afectando los sentimientos de la satisfacción, teniendo finalmente influencia en el comportamiento de las compras futuras.

La calidad de servicio es percibida como como un historial de la complacencia del usuario según estudios de Lee, et al. (2000) ejerciendo la complacencia del usuario una fuerte autoridad en el propósito de compra, a fin de optimizar el proceso de calidad. El usuario posiblemente este enfocado en buscar más satisfacción en los productos que compran y no se enfocan con la misma intensidad en la calidad que le pueda ofrecer determinado producto.

Disponibilidad, precio o conveniencia son algunos factores, que podrían tener influencia en la satisfacción, seguidamente la intención de comprar, si no se ve afectado la forma de percibirlo los clientes. Como consecuencia, deberán no solo de mejorar la calidad los ejecutivos del servicio, de igual forma tendrán que encontrar fuerzas que puedan no relacionarse con la calidad de servicio, sin embargo, si estarlo con la complacencia percibida.

### **1.3.2.9. Calidad de servicio y satisfacción de clientes en la banca**

Para Ta & Har (2000) las entidades financieras buscan encontrar dos estrategias; tentar a los clientes mediante el progreso de una gran diversidad de bienes y enfatizar la disminución de gastos mediante el marketing relacional y satisfaciendo al cliente. Se necesita crear la satisfacción y un buen mecanismo de calidad por medio de los empleados para que los usuarios puedan percibir estos beneficios y logrando retener un número importante de clientes, siendo necesario tener el apoyo de las personas correctas, que se encuentre con un alto grado de motivación, de tal manera que pueda transmitirlo a sus clientes.

La interacción entre el cliente y el ejecutivo bancario es importante para la banca tradicional según información detallada de Sinkula & Lawtor (1988). Los inconvenientes que presenten los clientes deben ser solucionados por el ejecutivo de cuentas para minimizar los riesgos, de igual manera es de gran relevancia la interacción que pueda existir entre el empleado bancario y el cliente realizando una alta calidad de servicio. La banca tradicional de este modo, es calificada de alto contacto como un servicio.

Para obtener información de la relevancia de la calidad mediante su medición Oppewal & Vriens (2000) desarrollaron estrategias para las entidades bancarias, justificado en 28 atributos, incluyendo 4 características de la calidad de servicio;

- Tangibles.
- Amabilidad y exactitud.
- Competencia.
- Accesibilidad.

Involucran atributos de relación con el personal las características de competencia, amabilidad y exactitud, involucrando características que mantienen relación con el personal. Con relación a las características de la competencia del personal, los cinco atributos están relacionados en los conocimientos técnicos de las habilidades y competencia de los empleados, no obstante de mayor relevancia son la forma en como son manejadas las

incomodidades presentadas por los clientes, a este atributo le sigue la exactitud de las transferencias de divisas. Atributos que se relacionan son la amabilidad y la exactitud los cuales se relacionan con la seguridad y entendimiento, cortesía y confiabilidad, resultando de gran relevancia la amabilidad y cortesía de los empleados hacia los clientes tanto físicamente como la atención por teléfono.

Siete atributos comprenden la dimensión de tangible. En el espacio físico se hace mención a cuatro características donde ocurren encuentros de servicio (privacidad en el mostrador, vestimenta del personal, decoración y tamaño). Los atributos añadidos son variedad de productos y precio o interés.

#### **1.3.2.10. Calidad del sector bancario a nivel mundial**

Un proceso de evolución constante ha enfrentado la banca en todo el mundo, desde sus comienzos a modo de intercambios de commodities y monedas, mediante el desarrollo posterior de esquemas de empréstitos y figuras complejas de financiamiento para resolver las inquietudes manifestadas de los clientes (Selvaraj 2009).

En el esquema de la globalización de los clientes los procedimientos financieros se enmarcan en la globalización de los clientes y el progreso de la banca según Selvaraj (2009). Gran competencia ha generado en el sector bancario internacional, frente a las necesidades de la industria generando un papel muy importante en los inconvenientes de los usuarios y procedimientos de la eficacia brindada un gran nivel de competencia.

Para Newman & Cowling (1995), pueden ser más fuertes y efectivas las entidades bancarias si al cliente se le ofrecen y brindan mejores servicios. Es importante realizar una reflexión de las entidades bancarias a nivel general, debido a que es necesario que tengan esquemas de costos y programas de perfeccionamiento de la calidad asociado a ofrecer servicios óptimos de calidad para sus usuarios trayendo como consecuencia óptimos resultados económicos para la institución financiera.

A la experiencia histórica de la banca la calidad también se ha asociado, sin lugar a dudas, a nivel internacional y basado en sus antecedentes ha surgido

un marco regulatorio. Los acuerdos de Basilea según Cowling & Newman (1995) son el gran ejemplo en normatividad y seguimiento de la entidad financiera, firmado en el año 1988 el primero de ellos un capital mínimo estableció, frente a la posibilidad de una categoría de inseguridad y la tranquilidad del cliente, el segundo, Basilea II, tres aspectos importantes fueron establecidos, los cuales se mencionan a continuación;

- a. El procedimiento de seguimiento de la gestión de los recursos percibidos, mediante la cual se ve involucrada en las instituciones bancarias las cuales es necesario que posean un número importante de recursos financieros siendo definido por los altos ejecutivos financieros su actividad económica.
- b. Las exigencias específicas de recursos financieros, mediante el cual es analizado el nivel de riesgo que posee la organización en el mercado financiero.
- c. Ser precavido con los diferentes procesos a realizar.

El Bank for International Settlements, al igual que Cowling & Newman (1995).

- a. Orden de mercado, mediante el cual se exige a la entidad financiera que aporte información concerniente a sus recursos financieros.
- b. Inspección y gestión de conflicto, este criterio hace referencia a procesos de buena servicio y gobernabilidad.
- c. Responsabilidad del riesgo, dirigido a herramientas como titularización, carteras de convenio, inseguridad de solvencia de contraparte y exhibiciones financieras mediante organizaciones contrarias; equivalentemente suministra un factor de apalancamiento para evitar el riesgo.

Por los mismos parámetros regulatorios la normativa extranjera ha encaminado a la banca internacional, aproximándose a sistemas de calidad y confianza para los usuarios. La estandarización de este proceso ocasiona la innovación con el beneficio de ser más competitivo, al interior de un mercado comparativamente igualado y con la necesidad de alcanzar y establecer relaciones a largo plazo con los clientes. Trayendo consecuentemente que las instituciones financieras esquematicen la calidad como una medida regulada de forma estandarizada en cuanto a los niveles de calidad y riesgo. Para Al-

Marri & Zairi (2007) hoy en día las entidades bancarias cuentan con un mayor grado de requerimiento de los usuarios, es por ello que la calidad se ha convertido en un factor clave para las entidades financieras.

En la actualidad de sus compromisos depende la calidad percibida por las entidades bancarias, mediante el perfeccionamiento y complacencia de los usuarios, conjuntamente en el soporte y progreso tecnológico, innovando con servicios y bienes. La institución financiera a nivel mundial ha enfocado mejoras para dar atención a las peticiones planteadas por los usuarios.

A nivel mundial la calidad en el sector bancario puede ser dividida en tres módulos (Talib & Rahman, 2010);

- a. Calidad del servicio al cliente; La correlación gen la que todos ganan establece fortalezas entre la entidad financiera y los usuarios, este aspecto mediante la posibilidad de conservación si se da un fracaso de parte de la entidad bancaria creando propagación de comunicación efectiva, mejorando la percepción del cliente.
- b. Servicios y productos de la calidad de la banca, teniendo como eje fundamental la percepción del cliente, en este sentido se observa una gran preocupación de parte de las entidades financieras para lo cual fortalecen sus diversos productos por medio de estrategias de marketing donde hacen alusión de os productos que ofrecen a su cartera de clientes.
- c. Calidad en los servicios de plataforma electrónica, el aumento de las telecomunicaciones ha traído como consecuencia entablar nuevas estrategias tecnológicas que permita estar al día con las telecomunicaciones.

La forma de interactuar ha sido cambiada por el avance de los sistemas de telecomunicaciones, trayendo un cambio significativo en la forma en que interactúan los clientes y los bancos. Para el éxito de un sitio web Liu & Arnett (2000) proponen cuatro puntos clave;

- Calidad de la información.
- Que sea divertido
- Uso del sistema.

- Mejora en el proceso de calidad.

Liu & Arnett (2000) precisan que a fin de mejorar los niveles previstos críticos por los clientes es necesario aumentar la gusto de los empleados realizando motivaciones con el área de servicios provistos por ellos. El éxito de la organización depende del nombramiento de un buen personal calificado y gerentes competentes. Para que entiendan las políticas de calidad y estrategias de TQM es importante dar suficiente entrenamiento y educación a empleados.

Es importante llevar un control del nivel de complacencia del usuario mediante la un constante aprendizaje y la apreciación de la calidad.

Brindar servicios de calidad resulta cada vez más competitivo en el sistema bancario y a nivel mundial, brindar servicios de calidad marca la diferencia en países desarrollados, la cual tiene como objetivo la retención de clientes. El factor clave de las entidades financieras es el desarrollo de sistemas de calidad para lograr en la competitividad del sector mediante estrategias de profundización.

En el momento en que se establece la distinción por una entidad bancaria la precisión y la cortesía resulta ser la tercera herramienta más importante, seguidamente la competencia tangible y accesible. La amabilidad y cortesía del personal son los atributos más importantes, continuamente el establecer y manejar las inconformidades, la repetición de no disponer de máquinas dispensadoras de dinero, ganancia en los reservas e interés préstamos.

Johnston (1995) usando la técnica de incidentes críticos examinó la percepción de los clientes de la industria de la banca, y encontró 18 atributos de calidad de servicios:

- |                      |                 |                    |
|----------------------|-----------------|--------------------|
| 1. Dirección         | 7. Comodidad    | 13. Simpatía       |
| 2. Percepción visual | 8. Compromiso   | 14. Funcionamiento |
| 3. Atender/cortesía  | 9. Comunicación | 15. Integridad     |
| 4. Vocación          | 10. Competencia | 16. Confiabilidad  |

- |                      |                 |                            |
|----------------------|-----------------|----------------------------|
| 5. Atención          | 11. Cortesía    | 17. Capacidad de respuesta |
| 6. Higiene/pulcritud | 12. Elasticidad | 18. Seguridad              |

### **1.3.3. Proceso de Atención de los usuarios de la ventanilla del Banco de la Nación**

#### **1.3.3.1. Atención al usuario**

Habilidad que debe ser practicada en el transcurrir de los días es la atención al usuario, y debe realizarse desde los empleados hasta el nivel más alto que son los directores, los cuales pueden entenderla de forma precisa, el cuidado al usuario no es una propaganda que pueda tener comienzo y final, la cual es importante que se mantenga siempre en el mercado, para encajar en un mismo espacio es importante la atención al cliente, logrando que la empresa tenga una ventaja sustancial frente a los demás.

El aglomerado de ejercicios presentados en la organización es la atención del usuario inclinada al mercado, las carencias de los clientes encargadas de reconocer, logrando que estos productos sean adquiridos por los clientes, logrando de esta manera que puedan satisfacer sus necesidades llenando las carencias de los clientes, para que de esta manera se amplíe la satisfacción de los mismos (Blanco, 2001).

Para obtener una satisfactoria atención al cliente, Pérez (2006) indica que la empresa debe estar enfocada y tener conocimientos de los requerimientos de los clientes, una de las formas de realizar estos procesos es mediante la encuesta, con ese instrumento podrá realizar un estudio de las equivocaciones, y los medios encontrara con los que se puede transfigurar las penurias en requerimiento.

Atención al cliente en servicio y productos son dos tipos de atención al cliente referido por Paz (2007):

- Atención al usuario en servicios: En este proceso no se logra percibir en el usuario el nivel de complacencia, hasta que logra hacer uso del servicio ofrecido, momento en el cual no da una opinión por el servicio brindado.

-Atención al usuario en bienes: Es necesario que la empresa priorice el nivel de calidad al momento de vender el producto, antes, mediante y al final de concretar la venta, debido a que el usuario no siempre valora el beneficio del producto si no la atención que se le brinda

### **1.3.3.2. El cliente bancario**

Como una persona natural o jurídica puede ser definida el cliente bancario, con la cual se puede interactuar por medio de las entidades financieras con la cual se puede celebrar un vínculo de contratos en los cuales se pueden establecer las obligaciones y derechos de los mismos. Al cliente se le asigna una categoría por medio de por el simple hecho de tener un producto bancario. Por lo menos una cuenta posee el cliente.

No constituirá un cliente, aquella persona natural o jurídica que únicamente realiza una transacción en el banco, pero no cuenta con vínculo contractual, por ejemplo, si únicamente realiza un depósito para una tercera persona, únicamente usa los servicios del banco para pagar sus impuestos, y similares (Fontalvo & Vergara 2010).

### **1.3.3.3. La calidad del servicio**

Los esfuerzos que son realizados por las distintas organizaciones son asociados con la definición de la calidad de servicio, mediante la instauración de un modelo organizativo, la calidad permite a las organizaciones optimizar la productividad y beneficios, garantizando la competitividad y permanencia en el mercado, obteniendo como objetivo fundamental la complacencia de los clientes.

Para que cualquier empresa tenga éxito resulta de gran importancia, tener como meta la calidad del servicio. Como en otras esferas de la sociedad, en materia de educación superior, el Estado tiene como responsabilidad generar políticas por medio de la creación de mecanismos que aseguren un buen servicio a los ciudadanos (Cobra, 2000).

#### **1.3.3.4. Elementos de la calidad de servicio**

Según Simons (2009); la calidad posee algunos elementos los cuales se detallan a continuación:

##### **a. Exactitud**

En forma escrita u oral los clientes necesitan una explicación, por lo cual es necesario dar esta información de forma clara. Para este proceso es necesario realizar la transcripción sin errores, ni omisiones, a fin de evitar algún costo necesario o por algún papeleo con enmiendas.

##### **b. Prontitud / Rapidez**

Es importante realizar los procedimientos en el tiempo acordado u estimado cumpliendo con las metas efectuadas en el límite establecido sin reducir los niveles de calidad de servicio. Realizar llamadas sin necesidad, hablar con compañeros, postergar las actividades, al igual que recibir visita de familiares o amigos son escenarios que desmejoran los niveles de la calidad de un servicio.

##### **c. Cortesía**

Mostrar una conducta impecable asumiendo una actitud positiva durante la jornada laboral y tener buenos modales son normas esenciales de cortesía, la cual es necesario que sea expuesta en todo momento y en cada empleado durante la rutina laboral. Si un cliente es atendido con cortesía y se está dispuesto a resolver sus inquietudes, dicho cliente va a lograr percibir un clima agradable, respetuoso y amigable, sintiéndose de buen humor y con disposición a usar el servicio ofrecido. El contacto visual es muy importante, y de igual manera es importante enfocar toda la atención en el cliente, escuchar sus inquietudes con atención formularle preguntas de forma respetuosa y clara para poder ayudarlo. Si la atención es telefónica es necesario identificarse con el cliente indicando cual es el nombre de la organización, la oficina o área de trabajo y el nombre, luego es importante preguntarle de qué manera se le puede ayudar al cliente, escuchar con atención dirigiendo toda la atención al cliente.

#### **d. Puntualidad y asistencia**

Cumplir la jornada laboral en el horario indicado.

#### **e. Comunicación**

Quien se relaciona con facilidad es comunicativo, por medio de la comunicación se transmite, se da un mensaje, se relaciona o expande. Puede ser verbal y no verbal la comunicación. Las muecas realizadas, la imagen que se irradia, la mirada con que se envuelve a las personas y la tonalidad al hablar que se emplea, son factores que dejan una impresión que puede ser desagradable o por lo contrario muy agradable, ser simpático o antipático, frustrado o eficiente, dependiendo la manera como los empleados se dirijan a los clientes.

Para tratar a las personas se exige diplomacia es necesario tener la habilidad de comunicación inteligente, pulida y versátil. El mensaje de los clientes debe ser efectiva, no basta con la comunicación.

#### **f. Calidad del material escrito**

Es necesario que el mensaje que se intenta transmitir a los clientes sea claro y preciso debido a que se puede dar una buena impresión dependiendo de la forma con que se indique el mensaje. Es importante utilizar el material que suministra la empresa para cada fin previsto de la organización.

#### **g. Profesionalismo**

Es importante el actuar con educación delante del usuario y los colegas laborales, es importante evitar los malos comentarios, es necesario informarse en cuanto a los productos y los de la competitividad y evitar a toda costa hacer esperar al cliente por tiempos prolongados.

#### **h. Apoyo**

Es necesario tener varios elementos claros, al momento de otorgar un buen servicio al cliente, aunque no se trabaje directamente con algún cliente es necesario prestar un servicio orientado a la satisfacción del mismo. Estos puntos resultan de gran importancia para que una organización pueda ofrecer

productos de calidad debido a que permite considerar que el rato que reciben los clientes será recordado por un tiempo prolongado, lo más relevante que la empresa pueda ofrecer a sus usuarios es el comportamiento que brindan los trabajadores, sea el comportamiento de su personal, todos estos elementos son importantes para tenerlos en cuenta a la hora de otorgar un servicio, debido a que esto trae como beneficio que los trabajadores satisfagan a los usuarios mediante la calidad.

#### **1.3.3.5. Dimensiones de la calidad del servicio**

Según Cobra (2000), centrándose en las dimensiones del servicio, la calidad de servicio es percibida como la evaluación realizada por el cliente las cuales serán nombradas a continuación; la primera de ellas es la responsabilidad la cual es la disponibilidad para auxiliar al usuario y otorgar los servicios de manera rápida, seguidamente la confianza es la desplazamiento para cumplir con un servicio prometido de forma precisa y segura, seguidamente actuar de forma empática brindando a los usuarios niveles óptimos de calidad, palpables, el aspecto de las infraestructuras físicas, los empleados, los niveles de seguridad, buenos modales y tener conocimiento del área donde se labora, y el nivel de confianza que pueden transmitir a los usuarios.

#### **1.3.3.6. Calidad en las empresas del sector financiero del Perú**

En las entidades financieras del país, entre las que tienen certificación ISO 9001, destaca el Banco de la Nación, la cual ha hecho el proceso de certificación en 8 niveles para mejorar la atención de sus usuarios. La mayoría de las instituciones financieras que existen en el país se están esforzando por mejorar los niveles de satisfacción de sus usuarios, no obstante estos se han vuelto cada día más exigentes exigiendo más información sobre los servicios ofrecidos por las instituciones financieras, comparando precios y calidad entre las diferentes instituciones (Costa, 2012)

- a.** Etapa preparatoria para la aprobación de expedientes de contratación y bases para los procesos de Selección, Licitación Pública y Concursos Públicos, desde la oficina principal.
- b.** Cancelación de haberes.

- c. Cancelación de deudas a distribuidores del Gobierno o distribuidores de la entidad financiera.
- d. Control para administra las tarjetas por medio de la Multired Global Débito – Visa, al igual que los procedimientos de apertura de cunetas y emisión de tarjetas a través de las diferentes sucursales.
- e. Cancelación de compromisos a empleados y adultos mayores que laboran para el gobierno por medio de taquillas y red de máquinas dispensadoras de dinero.
- f. Consentimiento de prestaciones en la agencia principal y oficina especial San Borja, de igual forma recuperación de deudas.
- g. Prestar diferentes servicios a las diversas entidades financieras cubriendo créditos financieros y soporte en operaciones financieras.
- h. Dedicaciones en la oficina principal y sucursales.
- i. Cancelación de obligaciones distritales.

#### **1.3.3.7. La calidad del servicio bancario**

##### **a. El servicio**

La concepción de un activo impalpable mediante el cual se otorgan beneficios a los clientes de esta manera lo definen (Fontayo & Vergara, 2010)

##### **b. Medida de la calidad del servicio**

Según Fontalvo & Vergara (2010), para establecer la medida de la calidad de los servicios es necesario que se mantenga una competitiva ventaja y con indicadores que permitan establecer calidad en sus servicios, es importante saber medir la calidad de servicio mediante una correcta gestión de calidad teniendo la retroalimentación como apoyo.

##### **c. El Servicio Bancario**

Es entendido como los productos, en los cuales las instituciones otorgan su condición técnica, mecánica, íntegra o financiera con la que halla transferencia de recursos a sus clientes por medio de las sistematizaciones activas o pasivas otorgando patrimonios a los usuarios (Escoto, 2007)

#### **d. Operación Bancaria**

Para Escoto (2007) Son negocios y contratos establecidos entre los clientes y las entidades financieras, de las cuales se relacionan de la siguiente manera;

- **Operaciones pasivas:** Estas operaciones buscan del mercado activos para dar atención a su actividad.
- **Operaciones activas:** se caracterizan porque le permite a la institución financiera otorgar a un grupo determinado de personas los bienes conseguidos por medio de transacciones pasivas (Escoto, 2007).

#### **1.3.3.8. Sistema financiero**

Para, Salazar (2015) la tarea principal es captar el ahorro de los inversionistas de un grupo de instituciones para circular el flujo monetario para realizar inversiones que generen algún tipo de productividad. Como intermediarios financieros son llamadas estas entidades que realizan esta función. Cuanto mayor sea el flujo de recursos mayor será el recurso de ahorro dirigido a los ahorristas.

Las distintas formas de préstamo y ahorro mediante las transacciones financieras son definidas como un sistema financiero. La oferta de servicios financieros hace alusión al mercado financiero. Tres tipos de agentes económicos pueden existir en un sistema financiero, en una misma sociedad

#### **1.3.3.9. Sistema financiero peruano**

Según Fernández (2016), un sector que ofrece servicios financieros que trabaja entre la oferta y la demanda de servicios financieros, sus transacciones financieras buscando transmitir motivado a que cuando un sector financiero está bien desarrollado se transforma en prioridad para el desarrollo de la economía. A determinados grupos de personas y a ciertos factores se limitan las entidades financieras en varios países desarrollados.

En el ámbito político y en la economía radica la importancia del sector financiero, debido a que las intervenciones del banco central o del gobierno local pueden adoptar diferentes formas concernientes a asuntos como; la

tramitación de las finanzas gubernamentales, el cómo influye el clima de las inversiones y el ajuste o estabilización del cambio.

Es necesario contar con procesos económicos eficaces para lograr beneficios y conseguir un nivel de confianza en el mercado. Las naciones se prorrogan mediante el nivel de comunicación del gobierno en el nivel mediante el cual se ha asegurado y reestructurado sus finanzas, para ellos es importante establecer una alto porcentaje de confiabilidad en el sector privado y en las indicaciones del mercado para otorgar capitales.

En la actualidad es necesario otorgar servicios que son relevante para la economía. Para disminuir los precios de las transacciones es relevante contar con el manejo de medios de intercambio financiero para lograr una especialización en la producción. Para lograr una estimulación del ahorro en forma equilibrada es importante obtener un nivel de rendimiento eficaz de manera que se logre una estimulación financiera. Para lograr un aumento en el uso de los recursos es necesario realizar evaluaciones de las opciones de inversión mediante los intermediarios financieros. Para aunar el riesgo de los costos y del mercado es necesario contar con acceso a una diversidad de instrumentos financieros. Para lograr que las finanzas estén en pleno crecimiento es importante asumir riesgos y ahorrar.

Fernández (2016), señala que la relevancia del área económica, como incentivador del auge tecnológico y el aumento financiero a en un mayor periodo, por medio de la función de intermediario, (Transformando el recurso en inversiones) trae como consecuencia que un número variado de individuos desde el siglo XX investiguen la concordancia del grado de desarrollo financiero y el auge financiero en las naciones, logrando determinar la correlación que existe.

#### **1.3.3.10. Importancia del sistema financiero**

Varios escritores a partir el siglo XX, indagan la correlación existente entre el crecimiento de las naciones y su grado de desarrollo económico debido a que resulta de total importancia para el desarrollo financiero a mayor periodo, por medio del servicio de intermediación (transformar el recurso en inversión)

esto en función de establecer la correlación de causa existente (Salazar, 2015)

#### **1.3.3.11. Sistema bancario**

Al conjunto de entidades financieras que realizan intermediación de finanzas se denomina sistema bancario. En el Perú el sistema bancario está conformado por las instituciones financieras del Banco de la Nación, Banco Central de Reserva (B.C.R.P) y la Banca Múltiple. También llamadas empresas bancarias, están compuestas por necesidades mercantiles que se canalizan al igual que su capital de igual forma el dinero que es captado de otra forma, que le genere utilidades.

Las únicas entidades que realizan intercambio financiero no son los bancos, sin embargo son las únicas que aceptan depósitos y movilizan dinero a través del uso de cheques, movilizar dinero. Motivado a ello, a través de sus operaciones financieras se puede generar dinero. Su importancia radica en que facilitan la forma de pagar fuera y dentro del país, de esta forma impulsan las actividades económicas, desde otras perspectivas son llamados agentes de crédito debido a que ofrecen seguridad y confianza los ciudadanos (Fernández, 2016)

#### **1.3.3.12. Bancos en el Perú**

En el año 2015 las entidades bancarias han mantenido un esfuerzo por apoyar el crecimiento de la economía. Donde se ha mostrado un comportamiento favorable a través del crédito, permitiendo que salieran a la luz nuevos inversionistas. Sin embargo, el crecimiento de las entidades bancarias del Perú muestra un descenso a comparación de la banca de otros países de Latinoamérica.

Bajo esta óptica de bajos niveles financieros presenta un enorme potencial financiero, es importante que se trabaje en diversos frentes para impulsar el mercado financiero nacional, logrando elevar el grado de investigación económica, la infraestructura vial mejorarla y lograr un descenso importante en la pobreza.

### 1.3.3.13. Clases de bancos

a. Mediante el modelo operacional.

- **Entidades financieras normales:** Es donde depositan sus ahorros el público en general incluyendo depósitos de dinero en cuentas personales o jurídicas, prestaciones, reembolsos, obligaciones y deudas de intercesores, resguardo de bienes especiales, arrendamientos de cajones de seguridad, económica, entre otros.
- **Banco especializado:** Mantiene una calidad crediticia detallada.
- **Banco de emisión:** Son conocidos como entidades financieras formales, estas instituciones financieras se encargan de emitir dinero.
- **Bancos Centrales:** Se conoce de esta forma a las entidades financieras que tienen un nivel elevado las cuales pueden autorizar la funcionalidad de instituciones de crédito, supervisión y crédito.
- **Bancos de segundo piso:** Es la entidad financiera que regulariza recursos económicos en el mercado, por medio de otras instituciones financieras, las cuales actúan como mediadores. En su mayoría son usadas para otorgar recursos a otros sectores productivos.

b. Según el origen del capital

- **Banca privada:** El capital es aportado por accionistas particulares.
- **Banca pública:** El capital es aportado por el estado.
- **Banco mixto:** Su capital se forma con aportes privados y públicos.

### 1.3.3.14. Banco de la Nación

Esta entidad financiera adscrita al FONAFE de derecho público la cual está integrada al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) la cual maniobra con economía y productora. Por medio de sus políticas, la entidad financiera ejecuta mediante la representación del Gobierno Nacional transacciones crediticias por lo general a empleados y adultos mayores que pertenecen a la nómina del sector público, de igual realiza las transacciones de recaudación de canon del estado.

Según, Tarazona & Gambetta (2015), el Banco de la Nación es la institución financiera que cuenta con un alto nivel estructural a nivel financiero, contando con un alto sentido de compromiso de pago de las deudas en los tiempos y acuerdos establecidos, motivado a ello no tendría un nivel de afectación ante posibles diseños estructurales.

Se han planteado maniobras generales mediante la cual precisa la importancia de incentivar la calidad para lograr la visión y misión, procesos que serán logrado mediante altos niveles de excelencia en los procedimientos y habilidades para dar soluciones a obligaciones, enfocándose a lograr la satisfacción al usuario, generando valor para la ciudadanía y el Gobierno.

A pesar de los inconvenientes que se puedan presentar en proceso regulatorio en la cual están suscrita las actividades de la institución, la entidad financiera siempre está a la vanguardia para optimizar sus niveles financieros por medio de mayores colocaciones, mediante el nivel más alto de recaudación de servicios financieros.

Además, predomina positivamente, en comparación de otras instituciones, cuenta con un alto número de sucursales en todo el territorio nacional, de las cuales más del 60% se ubican en áreas en donde la institución es la mejor opción financiera. La institución financiera asigna los bienes en 5 fragmentos, en el cual por lo general tienen relación con el Gobierno, de los cuales también se le otorgan recurso al Gobierno Nacional y a las Municipalidades y –Gobernaciones, al igual que a instituciones financieras que se dedican a las pequeñas finanzas, prestaciones de consumo multired y préstamos hipotecarios. De igual forma en el periodo comercial del 2013, se empezaron a asignar tarjetas de crédito, proceso que cuenta con los mismos procesos financieros que los créditos de consumo (Gambetta & Tarazona, 2015).

Afín de optimizar la calidad y ampliar la cobertura de los procesos y servicios económicos, es relevante realizar un incremento del nivel de complacencia del cliente por medio de sus servicios y productos. La meta concreta es optimizar el grado de complacencia de usuarios con relación a los servicios y productos en sus distintos procesos. Tiene como meta optimizar los Canals

comunicativos entre el usuario y la entidad financiera a fin de otorgar servicio de calidad, mediante el aprovechamiento y el uso de la tecnología (Cajeros Corresponsales, Banca Internet, etc.) y más eficientes, con un mejor aprovechamiento del punto de contacto con el cliente (Ganbetta & Tarazona, 2015).

El propósito de la entidad financiera es dirigir por representación las subcuentas del Recurso financiero público y otorgar al Estado Mayor los productos financieros para dirigir los recursos públicos. Cuando el Ministerio de Economía y Finanzas lo necesite y faculte en el marco del Sistema Nacional de Tesorería, la entidad financiera se establecerá como mediador económico del Gobierno, se hará cargo de las obligaciones públicas externas y las transacciones operacionales del mercado exterior. De igual forma recolecta el impuesto y cancela deudas, al igual que otras obligaciones que ejerce de forma exclusiva a comparación de otras entidades financieras del área privada. Es por ello que la entidad financiera efectúa un proceso subsidiario del Gobierno, incentivando la bancarización e penetración económica. Los productos ofrecidos por la Entidad Financiera del Estado son préstamos, préstamos hipotecarios, transferencia, depósitos, retiro de divisas, servicio por la web entre otros.

#### **-Misión**

El Banco de la Nación ofrece productos a las instituciones públicas, promoviendo la bancarización y la inserción económica a favor de los ciudadanos, perfeccionando el área privada, y fomentando el aumento dispersado de la Nación, por medio de una gestión sostenible y eficaz.

#### **-Visión**

Obtener el reconocimiento de sociedad con el Gobierno Nacional para otorgar productos financieros que otorguen innovación y calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Estado empresarial por medio de la gestión del talento humano.

#### **-Valores Institucionales**

- Aptitud de servicio al habitante
- Responsabilidad e identidad
- Desarrollo de la cultura bancaria
- Carácter ética y competitiva
- Compromiso social e inclusión financiera

#### **1.3.3.15. Plataforma de atención al usuario**

Para ofrecer disposición en las diligencias, procedimientos, diligencias, productos y servicios, es sustancial contar con una plataforma de atención al usuario que permita ofrecer servicios que vallan de acuerdo con sus necesidades a través del sistema financiero (Gastelumendi, 2010).

##### **a. Canal de atención en ventanilla**

En la actualidad la operación que más capta usuarios es la que se realiza a través de la ventanilla, es por medio de esta herramienta que se les brinda a los usuarios servicio y asesoramiento mientras realizan diversas actividades, proceso el cual puede ser realizado a través de diversas actividades.

A través de los años se ha convertido en la herramienta más usada debido a que fue uno de los primeros medios para dar atención al cliente, mediante la cual se permite una interacción entre el representante de atención al cliente y el usuario, el proceso de atención al cliente a través de una ventanilla en el país mantuvo su auge hasta la década de los 70 que fue cuando se implementó un sistema de computadora. Trayendo como consecuencia de unificar archivos y centralizarlos, proceso mediante el cual se prevenía la necesaria aclaración manual de estados de cuentas en las diferentes agencias bancarias y además se proporcionaba al cliente la ventaja de hacer sus operaciones en cualquier oficina de la red de un banco en particular.

Fueron varias las herramientas que fueron usadas para lograr reducir el tiempo en la ventanilla de las entidades bancarias en el Perú. Como por ejemplo lograr mejorar la rapidez de transmisión de datos entre el Terminal bancario de la agencia y la red del sistema central, o adquirir computadoras

súper rápidas. También se trató de realizar la segmentación de clientes de acuerdo con el tipo de trámite que requirieran a fin de brindar un mejor servicio, trayendo como resultado la organización, es decir una fila para pagar cheques del mismo banco, otra para realizar cobros de otras entidades financieras, y otras filas para guardar dinero o pago de servicios.

El objetivo de esta implementación era lograr que el usuario pasara menos tiempo en la entidad financiera, haciendo que su estadía fuera más placentera y ágil, un aspecto cultural –aquel de la desconfianza - no permitió ver una solución por demás práctica: pagar los cheques de menor cuantía con su sola presentación en ventanilla y sin consultar saldos.

En Europa y E. E. U.U. fue empezado a realizarse este procedimiento, en donde se planteaba como objetivo acelerar el avance de las colas y reducir los tiempos de espera de los clientes a fin de lograr una satisfacción en los mismos. Dada estas circunstancias, en el país cada entidad financiera fue copiando el ejemplo de estos países desarrollados.

El tema de los costos ha sido el otro lado de la moneda, por ser prestadora de servicios las entidades financieras, al crecer financieramente necesitan agrandar su estructura física mediante la habilitación de otras sucursales, por lo que necesitan contratar más personas para laborar, trayendo como consecuencia un aumento en sus gastos el cual va a la par del desarrollo. Las entidades financieras no acostumbran a tercerizar la atención al cliente al igual que no poseen distribuidores de productos.

### **Beneficios**

- Permite ejecutar transacciones en todo el país.
- El lapso de ejecución de las actividades es en tiempo real.
- Se pueden realizar transacciones y transferencias vía online en el mismo día
- Puede hacer todas las transacciones solicitadas por el usuario.
- Permite realizar más de una operación a la vez.
- Otorga un mayor nivel de aceptación entre el empleado y el cliente.

### **1.3.3.16. Inclusión financiera en el Banco de la Nación**

El reglamento N° 30114 del 02.12.2013 – Norma Presupuestaria del Área pública 2014, en la 56° disposición suplementaria terminable, se faculta al Banco de la Nación para hacer operaciones y ejecutar servicios para la Inclusión Financiera (IF).

El día 21.07.2015 se dio a conocer la Destreza Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) mediante el Reglamento N° 191-2015. EF. Los integrantes son: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Financiera (MIDIS); el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP); la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs (SBS); Ministerio de Educación (MINEDU) y, el Banco de la Nación (BN).

### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018?

### **1.5. Justificación del estado.**

De acuerdo a Hernández (2010), una investigación es justificada en gran medida en cuanto efectúe con la mayor cantidad de criterios, para que se considere conveniente, con valor teórico, relevancia social, implicaciones prácticas, y utilidad metodológica. La presente investigación permitirá contar con métodos para calcular la satisfacción del cliente, al igual que la satisfacción del cliente desde un punto de vista bancario, motivado a ello, la institución bancaria en este caso el Banco de La Nación contara con mecanismos que permitirá identificar los niveles de calidad y satisfacción al cliente. Este estudio permitirá ayudar a que la entidad bancaria realice esfuerzos para optimizar la calidad del servicio, el cual tendrá como resultado la satisfacción de los usuarios, generando satisfacción, lealtad y vínculo duradero. Mediante este estudio se podrán realizar otros trabajos de investigación, debido a que servirá como base a estudios previos en un

ámbito bancario peruano, motivado a que los estudios que han sido realizados no han sido suficientes.

- **Valor Teórico**, desde una óptica teórica, este estudio contribuye a impartir conocimientos acerca de la gestión de calidad del servicio y satisfacción del cliente sobre sus características, tipos, niveles, factores, medición, los cuales son pieza fundamental para el desarrollo de la misma. Por otra parte, las conclusiones y recomendaciones que ha formulado aportan nuevas evidencias teóricas sobre las variables de estudio en las instituciones financieras. Esta investigación podrá ser utilizada por el Banco de la Nación para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes teniendo en cuenta la opinión de los mismos y así lograr ser el banco con mayores estándares en cuanto a la gestión de la calidad.
- **Relevancia social**, desde una óptica social esta investigación está justificada motivado a que permitirá mejorar los servicios de parte de los trabajadores del banco en beneficios de los clientes, y consecuentemente en la comunidad en general, contribuyendo así al desarrollo familiar y organizacional de la región y el país, motivado a que permitirá brindar una información real sobre la forma en la que actualmente los clientes están percibiendo la calidad del servicio otorgado en el Banco de la Nación Agencia Larco-Trujillo. Enfocado puntualmente al trato que los colaboradores de dicha agencia brindan, desde el inicio hasta el final de su visita
- **Implicaciones prácticas**, desde el punto de vista práctico la presente investigación busca examinar la correlación que hay entre la gestión de la calidad y el valor percibido por el cliente, lo que se aprovechará de base para implementar acciones de mejora a la entidad en estudio. De igual manera se tiene facilidades para obtener información pues el investigador labora en la entidad financiera.
- **Utilidad metodológica**, esta investigación debido a su diseño correlacional y enfoque cuantitativo permitirá usar como técnica para la obtención de los datos a la encuesta, con dicha información será posible medir las variables, y

contrastar las hipótesis propuestas; el procedimiento metodológico estará en estricto sentido acorde a las pautas investigativas permitirá conclusiones más reales de la situación problemática investigada. Cabe precisar que la investigación cuenta con el respaldo de la universidad, siendo su aporte elemental para realizar de investigaciones como esta, las mismas que en un futuro serán parte del material de consulta para nuevos trabajos, de la misma forma los datos de esta investigación podrán ser usados para otros fines académicos.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

La correlación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

- La correlación que existe entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- La correlación que existe entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- La correlación que existe entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- La correlación que existe entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- La correlación que existe entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

- La correlación que existe entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de la gestión de la calidad en la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.
- Determinar el proceso de atención en la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.
- Determinar la correlación que existe entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- Determinar la correlación que existe entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- Determinar la correlación que existe entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- Determinar la correlación que existe entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.
- Determinar la correlación que existe entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

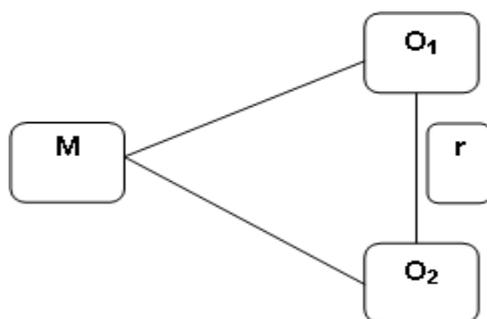
- Determinar la correlación que existe entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Diseño de Investigación

Correlacional simple es el diseño, motivado a que establecer el grado de relación es la finalidad entre dos o más variables. Primero se miden las variables y luego se realizan diagnósticos para determinar la hipótesis correlacional y se aplica técnicas estadísticas estimando la correlación (Marroquín, 2003)

Un tipo de investigación no experimental, es la investigación correlacional mediante la cual son medidas las variables por los investigadores y estadísticamente se establece una correlación entre ellas, sin necesidad de incluir variables externas para obtener importantes conclusiones (Price, et. al., 2017)



Dónde:

M: Muestra (Usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco).

O1: Gestión de la Calidad

O2: Proceso de Atención de los usuarios.

r: relación de variables

#### 2.1.1. Tipos de estudio

No experimental es la investigación, por su tipo, motivado a que ninguna situación se construye, por lo contrario se visualizan escenarios que ya existen, las cuales no son provocadas por el investigador. Las variables independientes ya han ocurrido en la investigación no experimental por lo que

no pueden ser manipuladas, sobre estas variables el manipulador no tiene control directo, debido a que ya sucedieron el investigador no influye en ellas al igual que sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 2001).

La investigación es aplicada; tiene como objetivo solucionar en un periodo de tiempo determinado un inconveniente. Para enfrentar el problema se dirige a la aplicación inmediata por medio de acciones concreta. Mediante actividades precisas para enfrentar el inconveniente se dirige a la acción inminente y no al desarrollo de la teoría y sus resultados (Chávez, 2007) Con la investigación básica se encuentra muy relacionada la investigación aplicada, motivado a que depende de lo resultados y avances de ésta última, las consecuencias prácticas en toda investigación empírica es lo que le interés al investigador mediante la cual puede observarse la realidad directamente.

## **2.2 Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

#### **2.2.1.1. Variable independiente: Gestión de la calidad**

Para González (2000), Por medio de la organización, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, las cuales son un conjunto de actividades que se realizan mediante políticas de calidad en el marco del sistema de la calidad de toda organización, la cual tiene como fin principal lograr metas establecidas para hacer de forma correctas las actividades en una empresa, para realizarse bien un proceso de gestión de calidad es necesario que todos los integrantes de la empresa estén comprometidos a propiciar los cambios para mejora, debido a que la gestión de la calidad afecta a cada miembro de la organización.

#### **2.2.1.2. Variable dependiente: Proceso de atención de los usuarios**

Para Brown (1989), lograr que en una organización la atención sea prospera, es importante que la empresa conozca a su mercado y esto puede ser realizado mediante estudios por medio de encuestas, de esta forma se sabrá la actitud del cliente reconociendo sus problemas y así se encontraran los canales para transformar esas necesidades en demanda. Una política que se

tiene que practicar diariamente desde los empleados hasta los directores la cual debe ser entendida de forma perfecta. No es una campaña que tiene principio y fin la atención al cliente, todo lo contrario tiene que aplicarse en el transcurrir de los días para que la empresa se mantenga en el mercado, el proceso de atención al usuario logra que los clientes y trabajadores encajen en un mismo espacio, lográndose esto, se consigue que la organización frente a los demás tenga ventaja competitiva.

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Variable independiente:</b> <b>Gestión de la calidad</b></p>	<p>Para González (2000), A través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, las cuales son un conjunto de actividades que se realizan mediante políticas de calidad en el marco del sistema de la calidad de toda organización, la cual tiene como fin principal lograr metas establecidas para hacer de forma correcta las actividades en una empresa, para realizarse bien un proceso de gestión de calidad es necesario que todos los integrantes de la empresa estén comprometidos a</p>	<p>Esta variable ha sido operacionalizó a través de 6 dimensiones: enfoque al cliente, recursos humanos, eficiencia de los procesos, sistemas de gestión, mejora continua y control de la calidad, esto permitirá determinar si la gestión de la calidad incide en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Para su medición se aplicará un cuestionario compuesto por 36 ítems.</p>	<p><b>Enfoque al Cliente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor bienestar</li> <li>▪ Satisfacción del cliente</li> <li>▪ Análisis de preferencias</li> <li>▪ Mejores productos</li> <li>▪ Empatía con el cliente</li> <li>▪ Altas expectativas</li> <li>▪ Confianza del cliente</li> </ul>	<p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Muy Malo</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy Bueno</p>
			<p><b>Recursos humanos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alto rendimiento</li> <li>▪ Motivación laboral</li> <li>▪ Competencias mínimas</li> <li>▪ Habilidades blandas</li> <li>▪ Cualificación profesional</li> <li>▪ Jornada laboral</li> <li>▪ Programas de capacitación</li> </ul>	
			<p><b>Eficiencia de los procesos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costos más bajos</li> <li>▪ Calidad superior</li> <li>▪ Eficiencia operacional</li> <li>▪ Nivel de servicio</li> <li>▪ Equipos de trabajo</li> <li>▪ Cumplimiento de metas</li> <li>▪ Planificación de actividades</li> </ul>	
			<p><b>Sistemas de gestión</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Automatización de procesos</li> <li>▪ Estrategias de gestión</li> <li>▪ Desempeño organizacional</li> <li>▪ Decisiones estratégicas</li> <li>▪ Estructura organizacional</li> <li>▪ Normas estandarizadas</li> </ul>	

	propiciar los cambios para mejora, debido a que la gestión de la calidad afecta a cada miembro de la organización.		<b>Mejora continua</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendimiento del proceso</li> <li>▪ Control de procesos</li> <li>▪ Identificación de procesos</li> <li>▪ Acciones correctivas</li> <li>▪ Responsables del proceso</li> <li>▪ Recomendaciones de mejora</li> <li>▪ Proyectos de mejora</li> </ul>	
			<b>Control de la calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Técnicas de evaluación</li> <li>▪ Implementación de monitoreo</li> <li>▪ Retroalimentación</li> <li>▪ Revisión de procesos</li> <li>▪ Medición de los resultados</li> <li>▪ Sistema de control</li> <li>▪ Seguridad en los procesos</li> </ul>	

**Fuente:** Elaboración Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Dependiente: Proceso de atención de los usuarios</b>	Para Brown (1989), lograr que en una organización la atención sea prospera, es importante que la empresa conozca a su mercado y esto puede ser realizado mediante estudios por medio de encuestas, de esta forma se sabrá la actitud del cliente reconociendo sus problemas y así se encontraran los canales para transformar esas necesidades en demanda. Una política	Esta variable ha sido operacionalizó a través de 5 dimensiones: atención personalizada, accesibilidad, comunicación, cortesía y tiempo de espera, esto permitirá determinar si la gestión de la calidad incide en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Para su medición se aplicará un cuestionario compuesto por 30	<b>Atención personalizada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas modernas de atención</li> <li>▪ Retención de clientes</li> <li>▪ Solución de problemas</li> <li>▪ Servicio al cliente</li> <li>▪ Compensación del cliente</li> <li>▪ Intereses particulares</li> <li>▪ Clientes recurrentes</li> <li>▪ Perfil de cliente</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert  Eficiente Regular Deficiente
			<b>Accesibilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limitación funcional</li> <li>▪ Diseño de los entornos</li> <li>▪ Cajeros automáticos</li> <li>▪ Señalización interna</li> <li>▪ Personal suficiente</li> <li>▪ Equipamiento confortable</li> <li>▪ Medidas de seguridad</li> </ul>	
			<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuentes de información</li> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Información disponible</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Canales convencionales</li> <li>▪ Bases de datos</li> <li>▪ Buzón de sugerencias</li> </ul>	
			<b>Cortesía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cordialidad en el trato</li> <li>▪ Clima de confianza</li> <li>▪ Lenguaje apropiado</li> <li>▪ Normas de convivencia</li> <li>▪ Ayuda inmediata</li> <li>▪ Imagen personal</li> <li>▪ Tolerancia al reclamo</li> </ul>	

	<p>que se tiene que practicar diariamente desde los empleados hasta los directores la cual debe ser entendida de forma perfecta. No es una campaña que tiene principio y fin la atención al cliente, todo lo contrario tiene que aplicarse en el transcurrir de los días para que la empresa se mantenga en el mercado, el proceso de atención al usuario logra que los clientes y trabajadores encajen en un mismo espacio, lográndose esto, se consigue que la organización frente a los demás tenga ventaja competitiva.</p>	<p>ítems.</p>	<p><b>Tiempo de espera</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión del tiempo</li> <li>▪ Gestión de turnos</li> <li>▪ Causas de demoras</li> <li>▪ Uso de tecnología</li> <li>▪ Ampliación de horarios</li> <li>▪ Eliminación de colas</li> <li>▪ Sistemas de atención</li> <li>▪ Sistemas de entretenimiento</li> </ul>	
--	---	---------------	--------------------------------	--	--

**Fuente:** Elaboración Propia

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Según Tamayo (2012) la totalidad de un fenómeno de estudios es la población la cual incluye el número total de la unidad de análisis, la cual deben ser cuantificada para un determinado estudio integrando un conjunto N de instituciones que participan en alguna característica la cual se le determina por el número total del fenómeno integrado a la investigación.

La población de la investigación se compone por los 20000 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco; en la siguiente tabla se muestra su distribución:

**Tabla 1**

***Distribución de la población de usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo, 2018.***

CONDICION	Sexo		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Usuarios	8 000	12 000	<b>20 000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8 000</b>	<b>12 000</b>	<b>20 000</b>

**Fuente:** Reporte mensual del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo-2018.

### 2.3.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo (1997), afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. Para calcular la muestra se usó el muestreo aleatorio simple, que es el que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan la misma probabilidad de ser elegidas (Bavaresco, 2006). La fórmula que se aplicó fue la siguiente:

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

$n_0$  = Tamaño de la muestra inicial

N = Población = 20 000

Z = Nivel de confianza (Dist. Normal) = 1.96

E = Error permitido ( $\alpha = 5\%$ ) = 0.07

p = Probabilidad de éxito = 0.5

q = Probabilidad de fracaso = 0.5

Remplazando valores:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(20000)(0.5)(0.5)}{(20000 - 1)(0.07)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n_0 = 195$$

De esta forma, la muestra queda conformada por 195 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

***Distribución de la muestra de usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo, 2018.***

CONDICION	Sexo		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Usuarios	78	117	195
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>117</b>	<b>195</b>

**Fuente:** Reporte mensual del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo-2018.

### 2.3.3. Criterios de selección

#### a. Criterios de Inclusión

- Usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo; año 2018.

- Trabajadores del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo; año 2018.
- Usuarios de otras ventanillas del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo; año 2018.

#### **b. Criterios de exclusión**

- Usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación de otras agencias de la ciudad de Trujillo; año 2018.
- Trabajadores del Banco de la Nación de otras agencias de la ciudad de Trujillo; año 2018.
- Usuarios de otras ventanillas del Banco de la Nación de otras agencias de la ciudad de Trujillo; año 2018.

#### **c. Unidad de análisis**

- Usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo, año 2018.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **2.4.1. Técnicas**

Para recoger los datos procedentes de la muestra seleccionada y que permitieron analizar las variables, en su aplicación se tuvo a bien considerar las siguientes técnicas e instrumentos:

**La encuesta;** esta técnica se consideró pertinente en la investigación ya que permitió obtener información de la muestra seleccionada compuesta por 195 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, con el objetivo de recopilar todo lo correspondiente a la gestión de la calidad y al proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial; para ello se aplicaron cuestionarios. De acuerdo con Tamayo (2008), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

#### 2.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó de acuerdo a la técnica seleccionada es el siguiente:

**El cuestionario:** es un procedimiento considerado clásico para la obtención y registro de datos, permite anotar la información solicitada a los mismos sujetos, se aplicó a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco. Con esto, se recogió información sobre las variables en estudio: gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial. De acuerdo con Tamayo (2008), el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

El cuestionario para la variable independiente: Gestión de la calidad, contiene 6 dimensiones: enfoque al cliente, recursos humanos, eficiencia de los procesos, sistemas de gestión, mejora continua y control de la calidad, totalizando 36 ítems.

El cuestionario para la variable dependiente: Proceso de atención de los usuarios, contiene 5 dimensiones: atención personalizada, accesibilidad, comunicación, cortesía y tiempo de espera; totalizando 30 ítems.

Para el cuestionario de la variable Gestión de la Calidad, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,819 que corresponde al nivel bueno; en la dimensión enfoque al cliente, el valor Alfa de Cronbach es de 0,751 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión recursos humanos, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,819 que corresponde al nivel bueno; en la dimensión eficiencia de los procesos, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,823 que corresponde al nivel bueno; en la dimensión sistemas de gestión, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,879 que corresponde al nivel bueno; en la dimensión mejor continua el valor del Alfa de Cronbach es de 0,858 que corresponde al nivel bueno; y en la

dimensión control de la calidad el valor del Alfa de Cronbach es de 0,781 que corresponde al nivel muy aceptable.

Para el cuestionario proceso de atención de los usuarios, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.818 que corresponde al nivel bueno; en la dimensión atención personalizada, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,784 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión accesibilidad, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,808 que corresponde al nivel bueno; en la dimensión comunicación, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,731 que corresponde al nivel muy aceptable en la dimensión cortesía, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,881 que corresponde al nivel bueno; y en la dimensión tiempo de espera, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,888 que corresponde al nivel bueno.

#### **2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento**

El instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad; con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. En lo concerniente a la validez y la confiabilidad de un instrumento de medición, Perdomo (s/f), señala que cuando se esté llevando a cabo una investigación, dicho instrumento debe ser confiable y válido. De manera que, para desarrollar una determinada investigación, se deben tomar en cuenta los aspectos anteriormente nombrados, por lo cual, se hace necesario contextualizarlos más ampliamente.

#### **- La validez de los instrumentos de recolección de datos**

Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Para Baechle & Earle (2007) la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba. En esta investigación, la validez será realizada por el juicio de tres expertos en el Área de investigación de Gestión Pública.

- Dr. Pedro Morales Salazar
- Dr. Noriega Ángeles Carlos Alberto
- Mg. Velásquez Casana Ydalia Yesenia

#### **- Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

La confiabilidad es la medida del grado de consistencia o repetitividad de una prueba; una prueba tiene que ser fiable para ser válida, porque los resultados muy variables tienen muy poco significado (Baechle & Earle, 2007). Los instrumentos de la investigación se someterán a una prueba piloto de observación conformada por 20 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco; la confiabilidad fue determinada mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo calculado a través del software de estadística SPSS V23.

De acuerdo con George & Mallery (1995), el coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre, si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno, y si tomara un valor superior a 0,9 sería excelente

#### **2.5. Métodos de Análisis de datos**

Los métodos para el análisis de datos que se usaron en esta investigación, por su precisión, se detallan a continuación:

##### **a) Estadística descriptiva**

- Matriz donde se establezcan las apreciaciones de ambas variables: independiente y dependiente.
- Elaboración de las tablas de distribución de frecuencias.
- Confección de figuras estadísticas de las tablas de distribución.

## **b) Estadística inferencial**

- El proceso de los datos cuantitativos y la contrastación de las hipótesis se realizó usando el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).
- Se utilizó la Prueba de Kolmogorov - Smirnov con nivel de significancia al 5%, para determinar la distribución de la muestra tanto en las variables como en sus dimensiones.
- Se usó el Coeficiente de prueba Rho de Spearman.

### **2.6. Aspectos éticos**

En esta investigación se salvaguardó tanto la integridad de los informantes como la confidencialidad de la información que se obtuvo; por ello, se tuvieron en consideración los siguientes aspectos éticos:

- Respeto a la privacidad de los participantes; el investigador no interferirá en la esfera privada de los participantes; el investigador tuvo la obligación de proteger a los participantes de riesgos, daños y amenazas que pudieran afrontar.
- Información; los participantes se encontraron informados del propósito de la investigación, el uso que se hizo de los resultados de la misma y las consecuencias que puede tener en sus vidas.
- Confidencialidad y anonimato; no se reveló la identidad de los participantes ni se indicó de quiénes fueron obtenidos los datos.
- Reciprocidad de su involucramiento en el estudio; se les brindó la información posterior y se les ofreció un agradecimiento particular.
- Honestidad intelectual; el investigador lo tuvo en cuenta al proponer, ejecutar y presentar los resultados de la investigación.

### **III.RESULTADOS**

Los resultados obtenidos en la investigación siguen el mismo orden en que fueron recogidos y como se presentan en el diseño de la metodología a fin de responder al problema, objetivos e hipótesis planteados; el enfoque del estudio es cuantitativo y no experimental, de esta manera los datos fueron descritos según el tipo y diseño de investigación que se propuso. Los datos son producto de la aplicación de los instrumentos diseñados para tal fin, el mismo que sirvió para medir las variables y sus dimensiones. En la presente investigación se tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

En esta época de globalización, de tecnología y capacidad del talento humano donde las instituciones Públicas deben de tener establecidos ciertos requerimientos que se deben cumplir para proporcionar servicios administrativos de calidad, es primordial contar con las herramientas necesarias que les permita alcanzar los niveles óptimos de satisfacción de los usuarios. La institución pública que hoy en día no logra implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos administrativos, se enfrenta a la problemática de revocatoria, destitución de sus directivos y ser reemplazados por talento humano que han optado por adoptar una filosofía de calidad. Para mejorar la calidad de los servicios se requiere de la aplicación de técnicas y metodologías que permitan en una forma sistemática identificar las debilidades y las fortalezas y construir un mejoramiento permanente y progresivo, identificando y reduciendo los costos de la no calidad. Pero ante todo se requiere de la decisión política para hacerlo y del recurso humano capacitado para ello.

Los procesos de atención y servicios al usuario dentro de las organizaciones representan uno de los factores claves de éxito en la relación entre el beneficiario y la institución prestadora de servicios de salud, a fin de contar con un conjunto de actividades para el logro de la calidad y a su vez la satisfacción de las necesidades de la persona. Los

usuarios son la razón de ser en toda la cadena de procesos de las organizaciones de servicios. En el proceso de gestión de la atención al usuario se identifican sus entradas, actividades, subprocesos, salidas y responsables. Una de las características principales para el establecimiento de un sistema de gestión de la calidad no es sólo una mayor eficiencia de producto de una mayor productividad y racionalización en los gastos, sino que también ha de incidir en la mejora en la calidad de los servicios a fin de atraer y retener un número creciente de usuarios satisfechos.

### 3.1. Determinar el nivel de la gestión de la calidad en la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Tabla 3**

***Resultados de los niveles de la gestión de calidad en la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.***

NIVELES	Gestión de la calidad	
	P	%
Muy Malo	0	0
Malo	17	8.7
Regular	19	9.7
Bueno	128	65.6
Muy Bueno	31	16
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de base de datos

**Interpretación:** en la tabla 3 se observa la variable gestión de calidad, donde el mayor nivel es el bueno con un 65.6% (128 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), seguido por el nivel muy bueno con un 16% (31 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), luego se tiene el nivel regular con un 9.7% (19 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), el nivel malo cuenta con un 8.7% (17 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación) y finalmente el nivel muy malo con un 0%. De acuerdo a lo obtenido, es importante destacar que, las necesidades de las personas cambian, y resulta de vital importancia

entender sus motivaciones, muchos bancos no toman en cuenta lo que necesita el cliente, por ello, conocerlos en profundidad, saber cuáles son sus necesidades es fundamental. Otro aspecto a considerar, es que, el servicio que ofrece cualquier actividad comercial, debe ser por lo menos igual o de los competidores, siendo lo ideal, que resulta mejor. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son ejes fundamentales de la estrategia de un banco, el cual debe contar con un modelo para la gestión de la calidad y del servicio al cliente.

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes importantes que deben tenerse en cuenta: planeamiento de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y mejoras en la calidad. La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla, Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

### 3.2. Evaluar el proceso de atención de los usuarios en ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

Tabla 4

*Niveles del proceso de atención de los usuarios en ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.*

NIVELES	Proceso de atención de los usuarios	
	P	%
Muy deficiente	0	0
Deficiente	0	0
Regular	54	27.7
Eficiente	118	60.5
Muy eficiente	23	11.8
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de base de datos

**Interpretación:** en la tabla 4 se observa la variable proceso de atención a los usuarios, donde el mayor nivel es el eficiente con un 60.5% (118 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), continua el nivel regular con un 27.7% (54 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), el nivel muy eficiente tiene 11.8% (23 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), y finalmente se tiene el deficiente y muy deficiente con 0% ambos. Conforme a los resultados obtenidos, es sustancial señalar que, la ley indica que, en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, los padres con niñas o niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente. Asimismo, los servicios y establecimientos de uso público de carácter estatal o privado deben implementar medidas para facilitar el uso y/o acceso adecuado para las mismas.

Este proceso implica que, el personal de seguridad direcciona a las personas beneficiarias de la presente Ley al punto de atención que requieran. Adicionalmente, el personal de atención verificará

constantemente si existe alguna persona beneficiaria de la presente Ley que se encuentra dentro del banco sin ser atendida para orientarla, siendo que el personal de atención que se encuentre disponible llamará en forma inmediata a cualquier persona beneficiaria para atenderla, previamente a continuar con demás clientes en espera que pudieran existir en la entidad.

### 3.3. Resultados ligados a la hipótesis

Tabla 5

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes de la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.*

Pruebas No Paramétricas		GESTION DE LA CALIDAD	PROCESO DE ATENCION DE LOS USUARIOS	ENFOQUE AL CLIENTE	RECURSOS HUMANOS	EFICIENCIA DE LOS PROCESOS	SISTEMAS DE GESTION	MEJORA CONTINUA	CONTROL DE LA CALIDAD
<b>N</b>		195	195	195	195	195	195	195	195
<b>Parámetros normales</b>	Media	83,20	68,84	12,58	16,43	14,74	13,58	13,18	12,68
	Desviación estándar	19,904	14,462	3,804	3,672	4,010	4,192	3,701	2,471
<b>Máximas diferencias extremas</b>	Absoluta	,268	,147	,128	,295	,341	,260	,224	,258
	Positivo	,118	,143	,098	,166	,184	,208	,199	,128
	Negativo	-,268	-,147	-,128	-,295	-,341	-,260	-,224	-,258
<b>Estadístico de prueba</b>		,268	,147	,128	,295	,341	,260	,224	,258
<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000

Fuente: Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** En la Tabla 5 se muestran los resultados de la prueba de normalidad que se aplicó para conocer la distribución de la muestra tanto a variables como a dimensiones; usándose para ello la prueba de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que todos los valores son menores al 5% de significancia ( $p < 0.05$ ), considerándose que la muestra presenta una distribución no normal, y debiéndose aplicar pruebas no paramétricas para analizar la relación entre variables y dimensiones, para la contratación de las hipótesis se usó el coeficiente de Coeficiente de prueba Rho de Spearman.

**3.3.1. Prueba de hipótesis general:** La relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

**Tabla 6**

***Tabla de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.***

			Gestión de la calidad	Proceso de atención
Rho de Spearman	Gestión de la calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,647
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	195	195
	Proceso de atención	Coeficiente de correlación	,647	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	195	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 6, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.002$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ). Es decir, una adecuada y eficiente gestión de la calidad

repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

### 3.3.2. Prueba de hipótesis específicas

*H<sub>1</sub>: La relación que existe entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.*

**Tabla 7**

**Tabla de relación entre el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

			Enfoque al cliente	Proceso de atención
Rho de Spearman	Enfoque al cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	195	195
	Proceso de atención	Coefficiente de correlación	,664	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	195	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 7, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05). Es decir, una eficiente gestión de la calidad enfocada en la atención al cliente repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**H<sub>2</sub>:** La relación que existe entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

**Tabla 8**

**Tabla de relación entre los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

		Recursos humanos	Proceso de atención	
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,746	
	Proceso de atención	Coeficiente de correlación	,746	
		Sig. (bilateral)	,002	
			N	195
			N	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 8, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor= 0.002 (p-valor<0.05). Es decir, una eficiente gestión de la calidad con la adecuada capacitación de los recursos humanos repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**H<sub>3</sub>:** La relación que existe entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

**Tabla 9**

**Tabla de relación entre la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

			Eficiencia de los procesos	Proceso de atención
Rho de Spearman	Eficiencia de los procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,646
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	195	195
	Proceso de atención	Coeficiente de correlación	,646	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	195	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 9, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor<0.05). Es decir, una gestión de la calidad con procesos eficientes repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**H<sub>4</sub>:** La relación que existe entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

**Tabla 10**

**Tabla de relación entre los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

		Sistemas de gestión	Proceso de atención	
Rho de Spearman	Sistemas de gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,783
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	195	195
	Proceso de atención	Coefficiente de correlación	,783	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 10, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor<0.01). Es decir, una gestión de la calidad con adecuados sistemas de gestión repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**H<sub>5</sub>:** La relación que existe entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

**Tabla 11**

**Tabla de relación entre la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

		Mejora continua	Proceso de atención
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,445
	Proceso de atención	N	.
		Sig. (bilateral)	,004
	Mejora continua	Coeficiente de correlación	195
		Sig. (bilateral)	195
Proceso de atención	Coeficiente de correlación	,445	
	Sig. (bilateral)	,004	
		N	195

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 11, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada considerable, con un p-valor=0.000 (p-valor<0.01). Es decir, una mejora continua en la gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

**H<sub>6</sub>:** La relación que existe entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.

**Tabla 12**

**Tabla de relación entre el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.**

			Control de la calidad	Proceso de atención
Rho de Spearman	Control de la calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,724
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	195	195
	Proceso de atención	Coefficiente de correlación	,724	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	195	195

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

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

**Interpretación:** según los datos de la tabla 12, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor<0.01). Es decir, una gestión de la calidad con un adecuado control de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En este capítulo presentaremos la discusión de los resultados obtenidos de la investigación, que tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Destacándose especialmente las variables que han influido significativamente en la mejora de los grupos y en su evolución, ofreciendo las posibles razones que darán lugar a las conclusiones. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

Las empresas, sean públicas o privadas, demuestran que la calidad en los servicios que se ofrecen son un factor principal para sobrevivir en el mercado. Otorgan una gran importancia a la información sobre la calidad del servicio percibida por los clientes, ya que es el eje fundamental para evitar desvíos y mantener ventajas competitivas. Un factor determinante en la calidad del servicio son los tiempos de espera que se generan momentos antes y durante se realiza el servicio, esto momentos suelen ser molestos para el cliente, esto se puede observar no solo en circunstancias empresariales, sino también en servicios públicos. (Berry, 1992).

Según Harrington (1998), la calidad de atención al cliente es un proceso de la calidad total, encaminado a la consecución de la plena satisfacción de los requerimientos y necesidades del mismo, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona. En tal sentido, los clientes constituyen el elemento vital de cualquier organización. Sin embargo, el banco aún no ha conseguido adaptarse a las necesidades de sus clientes en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que los directivos deben mejorar la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, ya que no es cuestión de elección: la vida del Banco depende de ello.

Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de las organizaciones, ya que hacia ellos va dirigido el producto o servicio final;

por ello desde pequeñas y medianas empresas hasta las más importantes corporaciones, el tratamiento efectivo al público ha sido y es una de las herramientas principales para la captación y mantenimiento de su clientela. Por lo tanto, un producto o servicio ofrecido por una organización posee diversos elementos indispensables que independiente y colectivamente influyen de manera directa en la satisfacción del cliente convirtiendo la responsabilidad del mismo en universal para todos los elementos que la conforman, por consiguiente la atención al cliente comprende todas las actividades que la empresa o sus empleados desarrollan o efectúan, para satisfacerlos, implicando algo más que oír sus quejas, cambiar un servicio y sonreír ante ellos (Fornell, 2014).

De no realizarse un servicio de buena calidad en la atención al cliente, puede surgir alejamiento de éstos hacia otras entidades, es decir, una baja en el aspecto de competitividad, decaen las metas, métodos y programas utilizados para el logro de un nivel gerencial, surgen problemas en cuanto a la tecnología, talento humano y técnicas administrativas, lo cual trae consigo una disminución en la productividad de la institución por parte de la gerencia de sus empleados. (Galindo, 1991).

En la actualidad el servicio de atención bancaria ha experimentado cambios en su proceso de atención, siendo la principal causa, el avance tecnológico. Este factor ha producido grandes reformas en los tiempos de atención y la calidad del servicio; hoy se puede observar medios de atención más dinámicos y flexibles. Se observó que en la agencia Larco del Banco de la Nación existe un sistema de atención deficiente. Esto se debe a su reducida e insuficiente infraestructura, trayendo como consecuencia que se formen largas colas que excedan su capacidad interior; con ello, la agencia se vio obligada a exponer a los usuarios de ventanilla preferencial al exterior, poniendo en riesgo su integridad física.

De acuerdo a los resultados hallados en esta investigación, se puede colegir que la gestión de calidad es el resultado de las acciones que realizan las empresas para mejorar todos sus procesos. No se trata de

un modelo aislado, sino que obedece a un modelo estratégico e integrado en todas las etapas de la organización. Incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad, la implantación de la política de calidad de una empresa requiere un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Del análisis de los resultados de este estudio se observa en la tabla 3, la variable gestión de calidad, donde el mayor nivel es el bueno con un 65.6% (128 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), seguido por el nivel bueno con un 16% (31 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), luego se tiene el nivel regular con un 9.7% (19 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), el nivel malo cuenta con un 8.7% (17 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación) y finalmente el nivel muy malo con un 0%. De acuerdo a lo obtenido, es importante destacar que, la gestión de calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones y procesos que fomenten la mejora continua del Banco. Los procesos ofrecen orientación para conseguir optimizar las labores que se realizan a la hora de fabricar, diseñar, distribuir y vender los esfuerzos que se reflejan en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios.

Según Atkinson (1990), la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización. Por su parte Oakland (1989) sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural. Mientras que, James (1997), afirma que la gestión de la calidad, es una filosofía de dirección generada por una orientación práctica, que concibe

un proceso que visiblemente ilustra su compromiso de crecimiento y de supervivencia organizativa, es decir, acción enfocada hacia la mejora de la calidad en el trabajo y a la organización como un todo.

De la misma manera se presenta en la tabla 4, la variable proceso de atención de los usuarios, donde el mayor nivel es el eficiente con un 60.5% (118 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), continua el nivel regular con un 27.7% (54 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), el nivel muy eficiente tiene 11.8% (23 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), y finalmente se tiene el deficiente y muy deficiente con 0% ambos. Conforme a los resultados obtenidos, es sustancial señalar que, la ley indica que, en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, los padres con niñas o niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente.

Giraldo (2012) indica que, el proceso de atención al usuario puede caracterizarse como el conjunto de actividades relacionadas entre sí que permite responder satisfactoriamente a las necesidades del usuario. La secuencia de fases y comportamientos del proceso de atención al cliente se configura como uno de los aspectos clave en la percepción de la calidad de un servicio. Por ello, la Atención al usuario debe ser considerada como un factor de trascendental para el éxito del Banco. Sería lamentable que un buen servicio transmitiera una imagen negativa por el estilo que los empleados imprimen a su relación con el usuario. Mientras que, según Izquierdo (2018), el proceso de atención al cliente es el conjunto de actividades que se realizan desde que se establece el primer contacto con el usuario hasta que se resuelve su consulta, ordenado según las distintas fases que se atraviesan a lo largo de todo el procedimiento. Por tanto, deben tenerse claras las distintas fases del proceso y cuáles son los puntos clave que se deben tener controlados en cada una de ellas, pues es fundamental a la hora de conseguir desarrollar un servicio de la máxima calidad. La atención al usuario es uno de los aspectos básicos en cualquier empresa, y un servicio

deficiente puede suponer la pérdida de un gran número de clientes y una dañina fuente de publicidad negativa.

En la Tabla 5 se muestran los resultados de la prueba de normalidad que se aplicó para conocer la distribución de la muestra tanto a variables como a dimensiones; usándose para ello la prueba de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que todos los valores son menores al 5% de significancia ( $p < 0.05$ ), considerándose que la muestra presenta una distribución no normal, y debiéndose aplicar pruebas no paramétricas para analizar la relación entre variables y dimensiones, para la contratación de las hipótesis se usó el coeficiente de Coeficiente de prueba Rho de Spearman. Por tanto, se comprueba que existe una relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018, siendo importante la aplicación de esta herramienta para mejorar la calidad de la atención institucional y para la presentación de iniciativas que hagan posibles respuestas eficientes en la atención de los usuarios promoviendo así prácticas de buen servicio.

Según los datos de la tabla 6, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p$ -valor=0.002 ( $p$ -valor<0.05). Es decir, una adecuada y eficiente gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Pedro (2013), indica que, la gestión de la calidad es un examen dirigido a los procesos de atención en un servicio que indica la percepción de los clientes en base a la valoración que ellos adoptan sobre ciertas características de este, en la actualidad, la calidad del servicio es un factor importante a tener en cuenta como ventaja competitiva, y por lo tanto como punto de investigación. En el pasado los clientes se adecuaban a los servicios que ofrecía el banco, sin embargo, en la actualidad, los roles se han

invertido. Es el banco quien ahora debe adaptarse a las necesidades de los clientes; esto se entiende por el aumento de la competitividad.

Por su parte, Gonzales (2015), indica que, la satisfacción del cliente es el elemento predominante en la calidad del servicio la cual podría adoptarse en minimizar las distancias ante las expectativas del cliente con respecto al servicio y calidad, después de la utilización del respectivo servicio y la percepción de estos. La mejora de la atención a los clientes en las entidades es, por tanto, indispensable hoy en día, sobre todo en las entidades públicas, las que tienden a presentar mayores falencias en esta área, pues al no estar sometidas a la gran presión que significa la competencia que caracteriza al sector privado, sus políticas no están orientadas principalmente a proporcionar una atención diferenciada a los clientes, interesando más los objetivos propios acorde a la naturaleza de la institución.

En la tabla 7, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.003$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ). Es decir, una eficiente gestión de la calidad enfocada en la atención al cliente repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, en consecuencia, la gestión de calidad debe tener un enfoque integral orientado al usuario, facilitando el acceso a los servicios, encaminando y esclareciendo las quejas y preguntas frecuentes, enfocado a la mejora continua a través de un trato digno al ser humano, donde se priorice la atención a las personas con discapacidad, adultos de la tercera edad, embarazadas y personas que, por la multiculturalidad de nuestro país, tienen otra lengua de origen.

Es importante destacar que, uno de los principios de la gestión de la calidad es el enfoque al cliente en razón de que las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender sus

necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los mismos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. El éxito sostenido se logra cuando una organización independiente que sea pública o privada, con o sin fines de lucro, atrae y retiene la confianza de los clientes y otras partes interesadas de los cuales depende. Esto es así porque cada aspecto de la interacción de la organización con el cliente es una oportunidad de crear más valor para el mismo cliente. (Domínguez, 2017).

El enfoque al cliente en la gestión de una organización: Garantiza que los objetivos de mejora de la organización se corresponden con las necesidades y expectativas de los clientes; Mide la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados, analiza y estudia las expectativas de los clientes, comunica y permite que todo el personal entienda las necesidades y expectativas de los clientes, y desarrolla una gestión sistemática de las relaciones con los clientes. (Rodríguez, 2018). En este caso, es necesario que el Banco centre su atención en brindar un servicio de calidad a los usuarios de la ventanilla de atención preferencial, toda vez que, se busca facilitar la atención a quien tiene una dificultad, es decir, reducir el tiempo de espera a quien por su propia condición debe realizar menos esfuerzos, sin establecer prioridades entre ellos.

De acuerdo a los datos de la tabla 8, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.002$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ). Es decir, una eficiente gestión de la calidad con la adecuada capacitación de los recursos humanos repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, para ello, es transcendental que cada integrante del Banco comprenda que

dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los usuarios preferentes se verá afectada positiva o negativamente.

Recursos Humanos es el concepto utilizado para nombrar al departamento que hay en las empresas para realizar labores de selección, contratación, formación y el empleo de las personas que son necesarias para integrarse en la plantilla y conseguir de esta manera los objetivos fijados. Las personas al frente de esta área, además de ocuparse de cubrir las vacantes, también se encargan de hacer una serie de iniciativas para encontrar el perfil de profesional que mejor se adapte al puesto de trabajo. Para ello puede desarrollar entrevistas personales, pruebas psicométricas, pruebas de conocimiento o actividades de simulación. Todas estas iniciativas pueden hacer de forma independiente o como complemento las unas de las otras. Esto facilitará la labor del responsable del departamento de Recursos Humanos a la hora de conseguir el candidato perfecto para la vacante. (Werther & Davis, 2008).

La función de recursos humanos consiste en lograr seis propósitos esenciales: definir qué personal es el que se requiere en la organización; reclutar y contratar a las personas más adecuadas para la empresa; retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización; conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa; remunerar y retribuir a las personas por sus aportaciones; y, lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo. (Cruz, 2013). Asimismo, indica que, la administración de recursos humanos se puede dividir en dos grandes áreas: la administrativa y la directiva. La primera está relacionada con el ciclo de las personas en una organización: selección, reclutamiento, entrenamiento, promoción, etcétera, y todas las actividades que impliquen administrar las tareas y las responsabilidades de las personas. Este trabajo se concentra en el departamento de recursos humanos o de administración de personal. La tarea directiva está relacionada con la “dirección” de los empleados: motivación, supervisión, conducción,

integración y desarrollo del personal. Esta tarea es responsabilidad de todos y cada uno de los jefes.

En base a los datos de la tabla 9, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.003$  ( $p\text{-valor}<0.05$ ). Es decir, una gestión de la calidad con procesos eficientes repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, entonces es importante garantizar el correcto levantamiento de información de los procesos de las diferentes unidades del banco, realizando un análisis inicial de los mismos, para presentar una propuesta de optimización que permita identificar y mejorar la atención a los usuarios de la ventanilla de atención preferencial.

Según Mejía (2002), ante la creciente competencia, la cual se ha visto favorecida por los procesos de globalización y la modernización tecnológica, la eficiencia operacional se ha vuelto una preocupación constante de la gerencia, dada la incidencia que los costos tienen en la determinación de la utilidad operativa de las empresas. Una empresa puede superar en desempeño a sus rivales solamente si establece una diferencia que perdure. Para ello, debe proporcionar a sus clientes un mayor valor en la percepción del producto o crear un valor comparable a un precio menor, o ambas cosas. La consecuencia es la aritmética de la rentabilidad superior: al proporcionar un mayor valor, la compañía puede cobrar en promedio precios más altos, pero, en el caso de otras compañías la mayor eficiencia operacional trae como resultado un menor costo promedio por unidad, con lo cual podrá cobrar un precio más bajo y aun ampliar el margen de ganancia.

Una evaluación de los procesos existentes permite determinar el grado de alineación con la estrategia y su eficiencia operacional. Esta

evaluación admite fijar una relación entre la situación actual y el deber ser, así como el diseño e implementación de un modelo operativo más apropiado para la organización: procesos, procedimientos, estructura, cargos y controles, incorporando las mejores prácticas en los procesos de atención y servicio de calidad. (Mejía, 2002). La eficiencia operacional significa costos más bajos y calidad superior. Estas dos palabras están indisolublemente atadas puesto que para tener costos más bajos se requiere trabajar con alta calidad. El beneficio de la eficiencia operacional es doble, por un lado, se reducen los costos de producción y por el otro, se desarrollan niveles de calidad superior en favor de los clientes internos y externos de la empresa.

También, según los datos de la tabla 10, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.000$  ( $p\text{-valor}<0.01$ ). Es decir, una gestión de la calidad con adecuados sistemas de gestión repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, entonces un sistema de gestión contribuye al fortalecimiento de los niveles de calidad, productividad y eficiencia en la organización, apoyado en los contextos estratégicos, en la planeación tecnológica y en el diseño empresarial, permite mejorar continuamente los procesos y así poderle ofrecer a los usuarios preferentes una mejor experiencia.

Un sistema de gestión es una herramienta que permite optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad en la empresa. Este instrumento reporta datos en tiempo real que permiten tomar decisiones, y así corregir fallos y prevenir la aparición de gastos innecesarios. Ya sea que esté apuntado a la calidad, al medio ambiente y la salud, a las finanzas, o a la seguridad, agrega valor y promueve el desarrollo del negocio. En muchas ocasiones, las compañías lo implementan con el

único objetivo de cumplir con los estándares del mercado, dejando en un segundo plano la meta más importante: la mejora continua. Lo cierto es que un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más rápida y a menor costo a medida que el sistema se desarrolla. (Vergelin, 2017).

Un sistema de gestión es necesario e incluso imprescindible en una compañía u organización porque las empresas que operan actualmente se enfrentan a una gran variedad de retos. Entre estos retos más importantes, se encuentran la gran competitividad existente a día de hoy unida la globalización y la velocidad de los cambios, lo que a su vez se requiere una óptima capacidad de adaptación, consiguiendo una rentabilidad que ayude positivamente en un buen crecimiento utilizando las ventajas que ofrece la tecnología. El equilibrio entre estos retos se puede convertir en un proceso difícil, donde el sistema de gestión ayuda muchísimo, dado que permite aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización. (Rentería, 2014).

Según los datos de la tabla 11, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada considerable, con un  $p\text{-valor}=0.000$  ( $p\text{-valor}<0.01$ ). Es decir, una mejora continua en la gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, para ello, el Banco debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de las políticas de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección a fin de incrementar la probabilidad de la satisfacción de los usuarios preferentes, teniendo en cuenta que, la atención de calidad al usuario no puede estar condicionada a factores de edad, sexo o estatus

social y que la actitud del personal en todo momento debe destacar un trato cordial y de respeto mutuo.

La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora. La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, también denominada excelencia, que es la evolución que ha ido experimentando el concepto de calidad. La calidad es, por lo tanto, el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término de calidad a lo largo del tiempo. (Esan, 2018).

En un primer momento, el enfoque de calidad se dirigía casi exclusivamente a la calidad del producto. Poco a poco, se fue dirigiendo hacia los clientes y posteriormente también a los grupos de interés para la organización: accionistas, profesionales de la plantilla, proveedores y sociedad en general. En los últimos tiempos está tomando mucha fuerza el concepto de aseguramiento de la calidad, que puede definirse como una etapa que permite garantizar el nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado por la organización, lo cual otorga un mayor protagonismo e importancia a la mejora continua. (Chamorro, 2016).

Finalmente, según los datos de la tabla 12, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.000$  ( $p\text{-valor}<0.01$ ). Es decir, una gestión de la calidad con un adecuado control de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, siendo que, para que el control de calidad del Banco en el proceso de atención de los usuarios preferentes

sea óptimo, se requiere de 4 funciones fundamentales: las pruebas, el monitoreo, la auditoría y los reportes.

Uno de los puntos claves para asegurar el éxito y el correcto funcionamiento de la empresa es asegurarse de realizar un control de calidad de todos los procesos que conlleva la actividad empresarial, con el objetivo de obtener una mejora continua de la organización que nos permita sacar la mayor rentabilidad de nuestro negocio, a la vez que se satisfacen las necesidades de los clientes y estos poseen el mayor grado de satisfacción. El control de calidad es así, una forma de mantener la competitividad empresarial frente a los demás competidores que se encuentran en el mercado (AITECO. 2018).

Los controles de calidad nos permiten seguir mejorando y perfeccionando en todos los ámbitos de la organización empresarial. Permiten a la empresa establecer unos niveles de calidad a los que hay que llegar y con los que se presupone que es suficiente para conseguir el rendimiento deseado por la empresa. Sin embargo, los controles de calidad no solo deben establecerse unos estándares y conseguirlos, sino que debes seguir estudiando cuáles son las mejores formas de innovar y conseguir una mayor calidad en los diferentes procesos empresariales. Seguir viendo cómo varía el mercado, qué es lo que piden o pueden llegar a pedir los potenciales clientes y estar a la última para ser los primeros en ofrecer los productos de mayor calidad. (Aguirre, 2018).

Todo Banco debe mantener una posición y categoría privilegiada, para convertirse en una institución financiera sólida, rentable, eficiente y productiva dentro del segmento de la competencia. Sin embargo, dado el descontento de los clientes, requieren diseñar estrategias que le permitan permanecer su posición, la cual es lograda en mercados de grandes expectativas. De tal forma que, para mantenerse en el mercado, es necesario entre otras cosas mejorar su atención al cliente, enfocándola hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas sus actuaciones y los niveles de atención al público, que dan un toque personal a la relación banco-cliente, lo cual hará que el cliente se sienta seguro y con sentido

de pertenencia, manteniéndose satisfecho y produciendo un efecto multiplicador, lo que sería el punto clave de una excelente atención al público.

Además, es muy importante para el banco mantener incentivados a los trabajadores para el buen desempeño de sus funciones, sobre todo para que se sientan orgullosos de sus empleos y valoren el aporte que hacen en su empresa y a la sociedad, aportando un extraordinario valor, incluyendo la atención a los detalles y formas de sentido común para trabajar en forma excelente haciendo una gran diferencia en términos de calidad, mejoras, costos más bajos y aumento de la productividad.

En tal sentido, los desafíos actuales a los cuales se enfrenta el mercado bancario, implican la necesidad de reaccionar oportuna y óptimamente frente a la interrupción de un nuevo perfil del cliente, como de la exigencia de abordar el negocio mediante nuevas estrategias y líneas tácticas para brindar un mejor servicio de atención preferencial. Actualmente el perfil del cliente bancario, posee indudablemente mayor cultura financiera y tecnología que la exhibida una década atrás. Por ello, las entidades tienden a ser más creativas en la generación de nuevos productos y servicios en donde el aspecto precio, calidad y mejoramiento continuo van íntimamente unidos.

Debido a ello y tomando en cuenta que el manejo de atención al cliente preferente juega un papel muy importante para el desarrollo de este estudio, el Banco de la Nación debe enfrentar de manera oportuna las quejas de los clientes con respecto a los servicios recibidos, por tanto, uno de los principales retos del Servicio al cliente debe ser aquel enfoque total que convierta la gestión de calidad en la fuerza motriz número uno para el funcionamiento del banco.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p$ -valor=0.002 ( $p$ -valor<0.05). Por tanto, una adecuada y eficiente gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.
- 5.2.** La variable gestión de calidad presenta un nivel bueno con un 65.6%. de acuerdo a lo obtenido, es importante destacar que, la gestión de calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones y procesos que fomenten la mejora continua del Banco.
- 5.3.** La variable proceso de atención de los usuarios, presenta un nivel eficiente con un 60.5%, entonces, conforme a los resultados obtenidos, es sustancial señalar que, la ley indica que, en los lugares de atención al público, las mujeres embarazadas, los padres con niñas o niños, las personas adultas mayores y personas con discapacidad, deben ser atendidas y atendidos preferentemente.
- 5.4.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p$ -valor=0.003 ( $p$ -valor<0.05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, en consecuencia, la gestión de calidad debe tener un enfoque integral orientado al usuario, facilitando el acceso a los servicios, encaminando y esclareciendo las quejas y preguntas frecuentes, enfocado a la mejora continua a través de un trato digno al ser humano, donde se priorice la atención a las personas con discapacidad, adultos de la tercera edad, embarazadas y personas

que, por la multiculturalidad de nuestro país, tienen otra lengua de origen.

- 5.5.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p$ -valor=0.002 ( $p$ -valor<0.05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, para ello, es trascendental que cada integrante del Banco comprenda que dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los usuarios preferentes se verá afectada positiva o negativamente.
- 5.6.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p$ -valor=0.003 ( $p$ -valor<0.05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, entonces es importante garantizar el correcto levantamiento de información de los procesos de las diferentes unidades del banco, realizando un análisis inicial de los mismos, para presentar una propuesta de optimización que permita identificar y mejorar la atención a los usuarios de la ventanilla de atención preferencial.
- 5.7.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p$ -valor=0.000 ( $p$ -valor<0.01). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, entonces un sistema de gestión contribuye al fortalecimiento de los niveles de calidad, productividad y eficiencia en la organización, apoyado en los contextos estratégicos, en la planeación tecnológica y en el diseño empresarial, permite mejorar continuamente los procesos y así poderle ofrecer a los usuarios preferentes una mejor experiencia.

- 5.8.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada considerable, con un  $p\text{-valor}=0.000$  ( $p\text{-valor}<0.01$ ). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, para ello, el Banco debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de las políticas de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.
- 5.9.** El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un  $p\text{-valor}=0.000$  ( $p\text{-valor}<0.01$ ). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, siendo que, para que el el control de calidad del Banco en el proceso de atención de los usuarios preferentes sea 'óptimo, se requiere de 4 funciones fundamentales: las pruebas, el monitoreo, la auditoría y los reportes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación aperturar programas que se adapten a las necesidades de los usuarios preferenciales en la entidad financiera, brindándole comodidad, seguridad y prevenir alguna eventualidad de la que pueda ser víctima el usuario dentro de la agencia.
- 6.2.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación, solicitar ampliación presupuestaria para el mejoramiento del servicio de atención al cliente preferencial.
- 6.3.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación en su vertiente de calidad, implementar promotores exclusivamente para el servicio de atención en ventanilla preferencial..
- 6.4.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación, solicitar a la gerencia se implemente un Sistema de Gestión de Calidad con la debida certificación, acorde a las necesidades propias de dicho establecimiento bancario y de los usuarios.
- 6.5.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación, diseñar un manual de calidad con procesos y servicios para mejorar la atención al usuario de ventanilla preferencial de esta agencia.
- 6.6.** Se recomienda, al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y asegurarse de que los colaboradores del Banco conozcan los lineamientos básicos de la calidad de la atención y eventualmente el contenido del sistema para entender claramente los procesos y responder a las necesidades de los usuario de la ventanilla preferencial.
- 6.7.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación promover la difusión de folleterías para que los usuarios de ventanilla preferencial conozcan sus derechos y que

los colaboradores resuelvan sus inquietudes y atiendan con gran empatía.

- 6.8.** Se recomienda al Administrador de la Agencia Víctor Larco del Banco de la Nación la implementación de mecanismos de participación del personal de la agencia, para el desarrollo de micros estrategias en la atención de la ventanilla preferencial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AITECO Consultores (2018). *Proceso de Atención al Cliente: Fases y Comportamientos*. Granada, España.
- Aguirre, R. (2018). *Control de calidad de una empresa – Manual para dummies*. Madrid, España.
- Amez (2017). *Gestión de la certificación de calidad y su influencia en la competitividad en las empresas agroexportadoras de mermelada de mango en lima*, universidad san Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Atkinson, F. (1990). *Creating Culture Change: The Key to Successful Total Quality Management*. IFS Publications.
- Al-Marri, K., Ahmed, A., & Zairi, M. (2007). *Excellence in service: an empirical study on the UAE banking sector*. (Excelencia en servicio: un estudio empírico del sector bancario en EAU) International Journal of Quality and Reliability Management
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal). Santiago de Chile. Pág. 26.
- Benzaquen, J. (2013). *Calidad en las empresas latinoamericanas*. (G. University, Ed.) Globalización, competitividad y gobernabilidad, 7 (1), 41-59
- Berry, T. (1992). *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total*. Caracas: Mc Graw Hill de Management. Pág. 99.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Castellanos (2009). *Diseño del sistema de gestión de la calidad para la empresa editorial Retina LTDA*, Universidad de la Salle, Colombia.
- Chamorro, S. (2016). *La importancia de contar con buenos sistemas de gestión de calidad*. Barcelona, España.

- Cowling, A. & Newman, K. (1995). *Banking on people: TQM, service quality, and human resources*. Personnel Review, 24(7), 25-40. Doi.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Cuatrecasas, LI. (2005). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Cruz Perdomo, R. (2013). *La importancia de los Recursos Humanos*. Escuela de Organización Industrial. España.
- Deming, E. (1982). *Quality, Productivity and Competitive Position*, MIT.
- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la Crisis*. Edit. Díaz de Santos. Madrid.
- Domínguez, J. (2017). *Enfoque al cliente*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.
- ESAN (2018). *¿Cómo lograr la mejora continua en la gestión de calidad?* Lima, Perú.
- Escuela Europea de Excelencia (2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Santa Lucía, 344 Oficina 22 Santiago Centro (Chile).
- Fernández (2016). *Cultura organizacional del Banco de Crédito del Perú y la influencia de sus elementos en el cumplimiento del desempeño de los promotores de servicio de la sucursal Trujillo en el periodo octubre a diciembre 2014*.
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Club Universitario.
- Ferreyra & Arburua (2010). *Los procesos estocásticos: El Caso de los Modelos de Espera en Fila*.
- Flores (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de*

*los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C., Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.*

Fornell, C. (2014). *El cliente satisfecho*. España: Deusto S.A Ediciones.

FONDONORMA-COVENIN-ISO 9001:2000 (2001). *Sistemas de Gestión la Calidad*. Requisitos. Caracas.

FONDONORMA-FONDONORMA-ISO 9000:2005 (2006). *Sistemas de gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*. Caracas.

Fontalvo & Vergara (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*. España: Eumed-Universidad de Málaga.

Galgano, A. (1995). *Los siete Instrumentos de la Calidad Total*. Edit. Díaz de Santos. Madrid.

Galindo, M. (1991). *Fundamentos de Administración*. México: Editorial Trillas. Pág. 357.

Gastelumendi, R. (2010). *El Desarrollo de la atención al Público en los Bancos*. Lima.

Giraldo, C. (2012). *Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente*. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.

Gordillo (2012). *Cultura Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los interventores de programas masivos de SUNAT, La Libertad durante el periodo Julio diciembre 2012*.

Gonzáles, A. (2003). *Manual práctico de investigación de operaciones* (Tercera Edición). Barranquilla: Ediciones Uninorte.

Gonzales, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo-SAT*. Trujillo, Perú.

Gutiérrez, P. (2005). *Calidad Total y Productividad*. México: Ed. Mc Graw Hill.

Hallasi, C. (2014). *Operaciones Bancarias en el Sistema Financiero*. Puno.

- Harrigton, J. (1998). *Cómo Incrementar la Calidad Productiva*. Caracas: Mc Graw Hill. Pág. 289.
- Hurley & Estelami (1998). *Índices alternativos para monitorear la percepción del consumidor de la calidad de servicio: una evaluación comparativa en un contexto real*, Revista Científica de la Academia de Marketing, Vol. 26, verano, pp.201-21.
- James, P. (1997). *Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio*. España: Ed. Prentice Hall.
- Johnston. (1995). *Determinantes de la calidad de servicio: satisfactorios e insatisfactorios*, Revista Internacional de Administración de la Industria de Servicios, Vol. 6 No. 5, pp. 53-71.
- Izquierdo, R. (2018). *El proceso de atención al cliente*. En revista Integra IMS. Colombia.
- Lee, et. al. (2000). *Determinantes de la percepción de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción*, Revista de Marketing de Servicios, Vol. 14 No. 3, pp. 217-231.
- Lorudoyer, G. (1998). *La Certificación ISO 9000, un Motor para la Calidad*. CECSA, México.
- Liu, C. & Arnet, K. (2000). *Exploring the factors associated with web site success in the context of electronic commerce*. Information and Management, 38, 23-33.
- Mego (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*; Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Mejía, C. (2002). *La eficiencia operacional*. Documentos Planning. En Publicación periódica coleccionable. Medellín, Colombia.
- Meléndez (2017). *Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú

- Moreno et. al. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*. España: Ed. Prentice Hall.
- Nava, V. (2005). *¿Qué es la Calidad? Conceptos, Gurús y Fundamentos*. Edit. Limusa. México, 2005.
- Oakland, J. S. (1993). *Total Quality Management. Text with Cases*. El Sevier. Londres: Ed. Butterworth Heinemann, Ltd.
- Operé (1995). *Organización: A Guide to Problems Practice Harper and Row*. México.
- Oppewal & Vriens. (2000). *Medición de calidad de servicio percibida mediante experimentos conjuntos integrados*, Revista International de Marketing Bancario, Vol. 18 No. 4.
- Ortiz (2010). *Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Paz, R. (2007). *Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias*. Vigo: Editorial Ideas propias.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. Vigo: Editorial Ideas propias.
- Ramírez & Sánchez (2006). *Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, en base a la norma ISO 9001:2000*, Universidad Autónoma del estado de Hidalgo Campus Sahagún, México.
- Rey (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Riquelme, M. (2017). *La Importancia De La Gestión De La Calidad*, Chile
- Rodríguez, C. (2018). *Fases del proceso de atención al cliente: puntos de dolor del cliente*. Madrid, España

- Ruiz (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Salinas, R. (2008). *Enfoque al cliente*, Monterrey (México).
- Segura, at all. (2009). *Metodologías de diagnóstico y evaluación, y su relación con los sistemas de gestión de la calidad*. Universidad de Matanzas. Cuba.
- Senlle, A. (2001). *ISO 900-2000. Liderazgo de la Nueva Calidad*. Edit. Gestión 2000, S.A. Barcelona.
- Sinkula & Lawtor. (1988). *Características del banco para ser elegido por el cliente: medidas de importancia*, Revista Profesional de Marketing de Servicios, Vol. 3 No. 3.
- Talib, F. & Rahman, Z. (2010). *Studying the impact of total quality management in service industries*. International Journal of Productivity and Quality Management, 6, 249-268.
- Ta, H. & Har, K. (2000). *Un estudio de las decisiones de selección de un banco en Singapur, mediante el proceso de la jerarquía analítica*, Revista Internacional de Marketing Bancario, Vol. 18 No. 4, pp. 170-180.
- Urquina (2012). *Sistema de Gestión de Calidad para la empresa "ISSO LTDA" según los lineamientos de la norma NTC ISO 9001:2008*, Universidad Industrial de Santander, Colombia.
- Vergelin, M. (2017). *Grupo de redactores de Contagram, ¿Qué es un Sistema de Gestión?* Colombia.
- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las empresas*. Sexta edición. Mexico: Ed. McGraw interamericana. –
- Zárate, V. (2016). *La comunicación con los clientes*. En Revista Cero Grados Celsius. México.

Zeithaml & Bitner (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*, Segunda Edición, McGraw-Hill Interamericana Editores.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE LA GESTION DE LA CALIDAD EN LA VENTANILLA PREFERENCIAL DEL BANCO DE LA NACION, AGENCIA LARCO TRUJILLO, 2018.

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de dos partes. Así tenemos:

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ Bueno 3
- ✓ Regular 2
- ✓ Malo 1

Lea con mucha atención las preguntas y las opciones para las repuestas. Para cada ítem marque con un lápiz sólo una respuesta colocando una equis (x) en el recuadro que considere que se ajuste más a la realidad.

N.º	Ítems	Malo	Regular	Bueno
		1	2	3
<b>Enfoque al cliente</b>				
1	¿Considera importante implementar nuevas estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente?			
2	¿Cómo considera la calidad general en la atención recibida por los trabajadores de la ventanilla preferencial de la institución financiera?			
3	¿Cree usted que la entidad financiera brinda una adecuada atención enfocado a los usuarios de ventanilla preferencial?			

4	¿Según su criterio los productos ofrecidos por esta institución financiera son?			
5	¿Según su criterio el cliente siempre tiene la razón?			
6	¿Cuándo es atendido por el personal del banco es atendido de buena manera?			
7	¿Considera necesario implementar medidas que aumenten la confianza del cliente hacia la institución financiera?			
<b>Recursos humanos</b>				
8	¿Qué calificación le daría a la orientación que brindan los trabajadores a los usuarios?			
9	¿Según su criterio la atención recibida es buena mala o regular?			
10	¿Según su criterio el personal está calificado para tratar con público?			
11	¿Considera que la entidad financiera debe dictar cursos para que el personal mejore su trato hacia los clientes?			
12	¿Considera que el personal de la entidad financiera es competente?			
13	¿Es usted un cliente satisfecho de los servicios que ofrece la entidad financiera?			
14	¿Considera que los problemas planteados por usted en la institución financiera son resueltos oportunamente?			
<b>Eficiencia de los procesos</b>				
15	¿Cómo califica el tiempo que demoran los empleados del banco para llevar a cabo una gestión en el área de operaciones?			
16	¿Según su criterio el personal está calificado para realizar su trabajo?			
17	¿Cómo califica la eficiencia de los procesos en la institución financiera?			
18	¿Considera que la institución financiera se esfuerza por brindar mejora continua a sus clientes?			
19	¿Cómo considera usted que es el nivel del servicio brindado por los trabajadores de la institución financiera?			
20	¿Considera importante realizar una planificación de actividades para mejorar los niveles de la gestión de la calidad?			
21	¿Considera que la empresa brinda calidad en sus procesos?			
<b>Sistemas de gestión</b>				
22	¿Considera que los productos que ofrece la entidad financiera son buenos, regulares o malos?			
23	¿Obtiene usted respuestas favorables a sus inquietudes?			
24	¿Ha presentado alguna vez queja con relación al servicio ofrecido, ha sido escuchada?			
25	¿Según su criterio la institución financiera debe tomar decisiones estratégicas para mejorar la atención al usuario?			
26	¿Considera que el banco cuenta con una estructura organizacional para mejorar su servicio?			

27	¿Cree usted que el banco debe modificar sus normas para mejorar la atención a los usuarios de la institución financiera?			
<b>Mejora Continua</b>				
28	¿Considera importante las mejoras continuas de calidad implementando medidas de rendimiento del proceso?			
29	¿Cómo califica el grado de amabilidad que muestran los empleados con los clientes?			
30	¿Considera usted que existe calidad en el momento de ser atendido por los trabajadores del banco?			
31	¿Considera que los trabajadores muestran disposición para atender las inquietudes y dudas de los clientes?			
32	¿Le han realizado otra encuesta para verificar la atención al usuario?			
33	¿Considera óptimo el nivel de empatía de los trabajadores de la institución financiera hacia los clientes?			
34	¿Se siente seguro al realizar sus operaciones en la entidad financiera?			
<b>Control de la calidad</b>				
35	¿Considera importante que se realicen técnicas de evaluación para medir el control de calidad de la institución financiera?			
36	¿Para que mejore la atención al cliente considera que debe supervisarse mejor al personal de la taquilla?			
37	¿Es necesario que se realice una revisión de los procesos actualmente realizados para observar el nivel de la calidad hacia los usuarios?			
38	¿Considera que los niveles de calidad actuales, cumplen los requisitos de los usuarios de la entidad bancaria?			
39	¿El servicio que le brinda la entidad financiera cumple con sus expectativas?			
40	¿Usted obtiene calidad de los servicios ofrecidos por la entidad financiera?			

## Anexo 2

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL PROCESO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA VENTANILLA PREFERENCIAL DEL BANCO DE LA NACION, AGENCIA LARCO TRUJILLO, 2018.

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de dos partes. Así tenemos:

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ Bueno 3
- ✓ Regular 2
- ✓ Malo 1

Lea con mucha atención las preguntas y las opciones para las repuestas. Para cada ítem marque con un lápiz sólo una respuesta colocando una equis (x) en el recuadro que considere que se ajuste más a la realidad.

N.º	Ítems	Malo	Regular	Bueno
		1	2	3
<b>Atención personalizada</b>				
1	¿Qué nivel de imagen según su criterio proyecta el prestigio de la entidad financiera?			
2	¿Cómo califica la presentación física del personal de atención de la entidad Financiera?			
3	¿El personal de la entidad financiera muestra cordialidad en el trato hacia los clientes?			
4	¿Qué nivel de imagen proyecta el prestigio del banco según la confianza y credibilidad frente a sus clientes?			
5	¿Cómo califica la disposición y apariencia de las instalaciones del banco?			
6	¿Considera convenientes los horarios de atención que ofrece el banco al público?			

7	¿Considera que la institución financiera le brinda claridad en la información que le brinda?			
8	¿Cuál es el nivel de fiabilidad o confianza que tiene usted en la institución financiera para ahorrar su dinero?			
<b>Accesibilidad</b>				
9	¿Según su criterio, considera que el banco cuenta con el personal necesario para atender a los usuarios?			
10	¿Considera que la institución financiera cuenta con equipamiento confortable para atender a los usuarios?			
11	¿La entidad financiera cuenta con óptimas medidas de seguridad para resguardar a los usuarios?			
12	¿Respeta usted las señalizaciones internas de la institución financiera?			
13	¿Cómo considera usted la facilidad de acceso o apertura brindada por el personal de la entidad bancaria hacia los usuarios?			
14	¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos u operaciones que solicita a la entidad financiera?			
15	¿Cómo califica la disposición y apariencia de las instalaciones de la entidad financiera?			
<b>Comunicación</b>				
16	¿El personal de la institución financiera muestra comprensión por las necesidades particulares o singulares que los clientes requieren?			
17	¿Cómo califica la presentación de la folletería y demás impresos de comunicación que brinda el banco?			
18	¿Cree conveniente el uso de canales convencionales para optimizar los procesos de atención al usuario en la institución financiera?			
19	¿Considera importante la apertura de otros canales convencionales para disminuir las colas en la entidad financiera?			
20	¿Considera necesario que se tome en cuenta las inquietudes planteadas en el buzón de sugerencias?			
21	¿Considera importante el uso de las redes sociales para mejorar los canales de atención al usuario?			
<b>Cortesía</b>				
22	¿Al momento de ser atendido percibe cordialidad en el trato por parte de los trabajadores de la institución financiera?			
23	¿Considera usted que los trabajadores de la institución financiera imparten un clima de confianza para que se pueda sentir a gusto?			
24	¿Considera apropiado el lenguaje usado por los trabajadores bancarios hacia usted?			
25	¿Al momento de presentar sus inquietudes ha recibido ayuda inmediata de parte de los trabajadores de la entidad financiera?			
26	¿Considera que los trabajadores han sido tolerantes y receptivos al momento en que usted ha presentado algún reclamo?			
27	¿La imagen personal de los trabajadores de la entidad financiera le genera confianza, al momento de realizar sus operaciones bancarias?			

28	¿Considera que la entidad financiera se aplica las normas de convivencias?			
<b>Tiempo de espera</b>				
29	¿Qué tan confuso o engorroso es realizar una operación en la entidad financiera?			
30	¿Considera usted que se respeta el orden de la cola para ser atendido en la entidad financiera?			
31	¿Qué tanto esfuerzo o dificultad le demanda realizar una operación en institución financiera?			
32	¿Considera adecuado el tiempo que se demoran los empleados del banco para llevar a cabo sus trámites?			
33	¿Cómo considera el tiempo que espera para ser atendido en la entidad bancaria?			
34	¿La institución financiera cuenta con sistema de entretenimiento para hacer amena la espera?			
35	¿Considera óptimo la gestión de turnos realizada por la entidad financiera, para hacer más cordial la espera en el mismo?			
36	¿Considera que la entidad financiera debería implementar otros mecanismos que eviten las colas por tiempos prolongados?			

### Anexo 3

## Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable Gestión de la Calidad

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>ENFOQUE AL CLIENTE</b>			
1	¿Considera que el banco enfoca sus gestiones para otorgar un mayor bienestar a los clientes en cuanto servicio al cliente?	,576	,693
2	¿Siempre obtiene un buen nivel de calidad en la atención recibida por los trabajadores de la institución financiera?	,477	,720
3	¿Cree usted que la entidad financiera brinda una adecuada atención enfocado a los usuarios de ventanilla preferencial?	,478	,718
4	¿Los productos ofrecidos por la agencia bancaria le brindan las herramientas necesarias para satisfacer sus inquietudes?	,438	,727
5	¿Calificaría positiva la empatía de los trabajadores financieros hacia los usuarios de las ventanillas preferenciales de la agencia bancaria?	,642	,694
6	¿Cuándo es atendido por los representantes financieros de la agencia bancaria, cumplen con las expectativas planteadas?	,489	,715
7	¿Considera necesario implementar medidas que aumenten la confianza del cliente hacia la institución financiera?	,253	,771
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,751$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
8	¿Considera necesario implementar estrategias en el Dpto. R.R.H.H, para aumentar el nivel de la calidad en la atención de los usuarios?	,219	,838
9	¿Cree usted que los trabajadores de la institución financiera realizan bien el proceso de atención del usuario de la ventanilla de la Agencia bancaria?	,106	,869
10	¿Considera que los representantes de la entidad financiera deben encargarse de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes?	,807	,746
11	¿Es importante que en la entidad financiera se ejecute un buen y efectivo sistema de gestión de la calidad para incrementar la satisfacción en los clientes?	,703	,779
12	¿Considera usted que los ejecutivos del servicio deberían encontrar y administrar factores, que pueden estar relacionados con la satisfacción del cliente?	,545	,797

13	¿Considera que para tener clientes satisfechos es importante que los empleados cuenten con estrategias que generen satisfacción y retención en dichos clientes?	,864	,734
14	¿La principal labor del ejecutivo bancario es solucionar problemas al cliente, para que la banca pueda calificarse como un servicio de alto contacto?	,765	,755
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,819$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>EFICIENCIA DE LOS PROCESOS</b>			
15	¿Considera usted, adecuado el tiempo que se demoran los empleados del banco para llevar a cabo una gestión en el área de operaciones?	,162	,853
16	¿Es importante formar al personal interno con calidad y eficiencia para que realicen los procesos con eficacia y puedan cumplirse las expectativas del cliente?	,773	,762
17	¿Una manera de aplicar un buen proceso de eficiencia en las instituciones financieras es la competitividad con inversión tecnológica e innovación para asegurar la fidelidad del cliente?	,591	,797
18	¿Creé que las instituciones financieras deben optar por satisfacer a sus clientes mediante estrategias de calidad?	,807	,754
19	¿Cómo considera usted que es el nivel del servicio brindado por los trabajadores de la institución financiera?	,657	,783
20	¿Considera necesario implementar medidas tales como la planificación de actividades para mejorar los niveles de la gestión de la calidad?	,486	,812
21	¿Considera que si existe una eficiencia en los procesos cotidianos se pueden cumplir las metas planteadas en la satisfacción del cliente?	,500	,813
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,823$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>SISTEMAS DE GESTION</b>			
22	¿Es necesario automatizar los procesos de atención al cliente, para tener un nivel óptimo de sistema de gestión de calidad?	,788	,841
23	¿Es necesario que la entidad financiera implemente nuevas medidas, mediante las estrategias de gestión para aumentar los niveles de satisfacción en los usuarios?	,743	,849
24	¿Cree, que un servicio pobre y de mala calidad lleva aparejado para las instituciones bancarias una serie de costes mesurables que responden a pérdidas visibles?	,396	,904
25	¿Según su criterio es importante que la institución financiera tome decisiones estratégicas para mejorar	,913	,814

	el sistema de gestión de la calidad?		
26	¿Considera que una buena estructura organizacional es importante para aumentar los estándares de calidad en los usuarios de la institución financiera?	,522	,883
27	¿Es importante la aplicación de normas estandarizadas que permitan la buena atención a los usuarios de la institución financiera?	,876	,840
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,879$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>MEJORA CONTINUA</b>			
28	¿Considera importante las mejoras continuas de calidad implementando medidas de rendimiento del proceso?	,406	,865
29	¿Cuál es el grado de amabilidad que muestran los empleados con los clientes?	,761	,821
30	¿Considera usted que existe calidad en al momento de ser atendido por los trabajadores del banco?	,676	,830
31	¿Considera bueno el grado de disposición que muestran los trabajadores para atender las inquietudes y dudas de los clientes?	,619	,839
32	¿Considera necesario que la entidad financiera realice trabajos de mejoras para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios?	,540	,850
33	¿Considera óptimo el nivel de empatía de los trabajadores de la institución financiera hacia los clientes?	,570	,846
34	¿Considera que los trabajadores muestran gentileza, honestidad y un buen respaldo con su buena capacitación en las operaciones que realizan?	,821	,806
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,858$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>CONTROL DE LA CALIDAD</b>			
35	¿Considera importante que se realicen técnicas de evaluación para medir el control de calidad de la institución financiera?	,573	,736
36	¿Considera necesario que se monitoreen las actividades realizadas por el personal para verificar el trato hacia los usuarios de la entidad bancaria?	,664	,714
37	¿Es necesario que se realice una revisión de los procesos actualmente realizados para observar el nivel de la calidad hacia los usuarios?	,497	,756
38	¿Considera que los niveles de calidad actuales, cumplen los requisitos de los usuarios de la entidad bancaria?	,424	,779
39	¿El servicio que le brinda la entidad financiera cumple con sus expectativas?	,542	,746
40	¿Usted obtiene calidad de los servicios ofrecidos por la entidad financiera?	,502	,754
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,781$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

## Anexo 4

### Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable del Proceso de atención a los usuarios

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>			
1	¿Qué nivel de imagen según su criterio proyecta el prestigio de la entidad financiera?	,296	,787
2	¿Cómo califica la presentación física del personal de atención de la entidad Financiera?	,614	,738
3	¿El personal de la entidad financiera muestra cordialidad en el trato hacia los clientes?	,803	,695
4	¿Qué nivel de imagen proyecta el prestigio del banco según la confianza y credibilidad frente a sus clientes?	,391	,778
5	¿Cómo califica la disposición y apariencia de las instalaciones del banco?	,359	,779
6	¿Considera convenientes los horarios de atención que ofrece el banco al público?	,554	,749
7	¿Considera que la institución financiera le brinda claridad en la orientación sobre los servicios que solicita?	,453	,766
8	¿Cuál es el nivel de fiabilidad o confianza que tiene usted en la institución financiera para ahorrar su dinero?	,446	,769
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,784$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>ACCESIBILIDAD</b>			
9	¿Según su criterio, considera que el banco cuenta con el personal necesario para atender a los usuarios?	,716	,752
10	¿Considera que la institución financiera cuenta con equipamiento confortable para atender a los usuarios?	,514	,788
11	¿La entidad financiera cuenta con óptimas medidas de seguridad para resguardar a los usuarios?	,482	,793
12	¿Respeta usted las señalizaciones internas de la institución financiera?	,042	,871
13	¿Cómo considera usted la facilidad de acceso o apertura brindada por el personal de la entidad bancaria hacia los usuarios?	,675	,757
14	¿Cómo califica la rapidez de los procedimientos u operaciones que solicita a la entidad financiera?	,805	,727
15	¿Cómo califica la disposición y apariencia de las instalaciones de la entidad financiera?	,712	,757

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,808$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>COMUNICACIÓN</b>			
16	¿El personal de la institución financiera muestra comprensión por las necesidades particulares o singulares que los clientes requieren?	,521	,677
17	¿Cómo califica la presentación de la folletería y demás impresos de comunicación que brinda el banco?	,246	,756
18	¿Cree conveniente el uso de canales convencionales para optimizar los procesos de atención al usuario en la institución financiera?	,694	,619
19	¿Considera importante la apertura de otros canales convencionales para disminuir las colas en la entidad financiera?	,718	,613
20	¿Considera necesario que se tome en cuenta las inquietudes planteadas en el buzón de sugerencias?	,218	,750
21	¿Considera importante el uso de las redes sociales para mejorar los canales de atención al usuario?	,425	,705
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,731$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>CORTESIA</b>			
22	¿Al momento de ser atendido percibe cordialidad en el trato por parte de los trabajadores de la institución financiera?	,903	,831
23	¿Considera usted que los trabajadores de la institución financiera imparten un clima de confianza para que se pueda sentir a gusto?	,797	,848
24	¿Considera apropiado el lenguaje usado por los trabajadores bancarios hacia usted?	,687	,862
25	¿Al momento de presentar sus inquietudes ha recibido ayuda inmediata de parte de los trabajadores de la entidad financiera?	,636	,869
26	¿Considera que los trabajadores han sido tolerantes y receptivos al momento en que usted ha presentado algún reclamo?	,752	,853
27	¿La imagen personal de los trabajadores de la entidad financiera le genera confianza, al momento de realizar sus operaciones bancarias?	,549	,879
28	¿Considera que la entidad financiera se aplica las normas de convivencias?	,349	,895
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,881$ La fiabilidad se considera como BUENO			
<b>TIEMPO DE ESPERA</b>			
29	¿Qué tan confuso o engorroso es realizar una operación en la entidad financiera?	,772	,865
30	¿Considera usted que se respeta el orden de la cola para ser atendido en la entidad financiera?	,711	,870

31	¿Qué tanto esfuerzo o dificultad le demanda realizar una operación en institución financiera?	,830	,856
32	¿Considera adecuado el tiempo que se demoran los empleados del banco para llevar a cabo una gestión en las ventanillas de atención preferencial?	,575	,882
33	¿Cómo considera el tiempo que espera para ser atendido en la entidad bancaria?	,648	,875
34	¿Considera que la institución financiera cuenta con sistema de entretenimiento para hacer amena la espera?	,674	,872
35	¿Considera óptimo la gestión de turnos realizada por la entidad financiera, para hacer más cordial la espera en el mismo?	,607	,880
36	¿Considera que la entidad financiera debería implementar otros mecanismos que eviten las colas por tiempos prolongados?	,505	,889
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,888$ La fiabilidad se considera como BUENO			

## Anexo 5: Matriz de validación del instrumento

### VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

APellidos y Nombres del Autor	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Bach. Walter Eloy Tello Ramirez	<i>La gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.</i>

En la siguiente tabla indique la respuesta, si concuerda (S) no concuerda (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta		
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta		N
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación		
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
APellidos y Nombres del Experto	Firma
<i>María del Socorro Pacheco</i>	
Fecha <i>10 de Octubre de 2018</i>	

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

APellidos y Nombres del Autor	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Bach. Walter Eloy Tello Ramirez	La gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

En la siguiente tabla indique la respuesta: si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ITEMS	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta		N
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
APellidos y Nombres del Experto Vela'squez Casana Ydala Yesenia	

Fecha..... 02 de octubre de 2018 .....

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Bach. Walter Eloy Tello Ramirez	La gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación. Agencia Larco. Trujillo 2019.

En la siguiente tabla indique la respuesta, si concuerdo (S) no concuerdo (N).

Así como puede emitir para cada observación una sugerencia de los ítems considerado

ÍTEM	Si concuerdo (S)	No concuerdo (N)
1. Para realizar cada una de las pregunta se tuvo en cuenta la operacionalización de las variables	S	
2. Las preguntas responden a la variable (s) a estudiar o investigar	S	
3. Las preguntas formuladas miden lo que se desea investigar	S	
4. Las preguntas son relevantes y concretas con respecto al tema a investigar	S	
5. Existe claridad en la formulación de la pregunta	S	
6. Las preguntas provocan ambigüedad en la respuesta		N
7. El número de preguntas es adecuado	S	
8. Las preguntas responden al marco teórico usado en la investigación	S	
9. Las preguntas tienen coherencia con el diseño de la investigación	S	
10. Permite emitir con facilidad la respuesta a de los participantes	S	

OBSERVACIONES	SUGERENCIAS/MEJORA
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO Noriega Ángelo Carlos Alberto	

Fecha... 04 /10 /18

## Anexo 6: Matriz de consistencia

**Título de la tesis:** La gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.

INTRODUCCION	MARCO METODOLOGICO			RESULTADOS	DISCUSION	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES				
	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES								
<p>La importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más esencial en un mercado que exige más y más. Y los sistemas bancarios que estimulan el crecimiento económico y que tienen un papel crucial en el ahorro de la sociedad y la distribución eficiente de los recursos financieros no escapan a esta exigencia, obligándolos a buscar estrategias efectivas, eficientes y capaces de avivar un mayor beneficio y una mayor reducción de costos, pero, ante todo, alcanzar un posicionamiento firme en la mente de sus clientes.</p> <p>La banca en el Perú tiene varias características peculiares. En primer lugar, la oferta de todos los bancos es esencialmente igual: todos ofrecen mecanismos similares para captar dinero y para prestarlo: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo, préstamos, tarjetas de crédito, etc.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Gestión de la Calidad</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>Según González (2000), esto es un conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos, y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planificación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. Entonces, la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, es decir, afecta a cada persona en una organización y, por lo tanto, para que la gestión de la calidad sea próspera y exitosa, debe ser aceptada por todos los integrantes de la organización.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Esta variable ha sido operacionalizado a través de 6 dimensiones: enfoque al cliente, recursos humanos, eficiencia de los procesos, sistemas de gestión, mejora continua y</p>	<p><b>Enfoque al Cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor bienestar</li> <li>▪ Satisfacción del cliente</li> <li>▪ Análisis de preferencias</li> <li>▪ Mejores productos</li> <li>▪ Empatía con el cliente</li> <li>▪ Altas expectativas</li> <li>▪ Confianza del cliente</li> </ul>	<p><b>METODOLOGIA:</b></p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>El diseño es correlacional simple, porque tiene como finalidad establecer el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación (Marroquín, 2003).</p> <p>La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes (Price, et. al., 2017).</p> <p>Su diseño de investigación es el que a</p>	<p>En la tabla 3 se observa la variable gestión de calidad, donde el mayor nivel es el bueno con un 65.6% (128 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), seguido por el nivel bueno con un 16% (31 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), luego se tiene el nivel regular con un 9.7% (19 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), el nivel malo cuenta con un 8.7% (17 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación) y finalmente el nivel muy malo con un 0%.</p> <p>En la tabla 4 se presentan las dimensiones de la variable gestión de calidad, donde la mayor cantidad de respuestas se ubican en el nivel bueno y muy bueno, de acuerdo a los siguientes porcentajes: enfoque al cliente 46.7%, recursos humanos 73.3%, eficiencia de los procesos 59%, sistemas de gestión 55.4%, mejora continua 63.1%, y control de la calidad 62.6%.</p> <p>En la tabla 5 se observa la variable proceso de atención a los usuarios, donde el mayor nivel es el eficiente con un 60.5% (118 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), continua el nivel</p>	<p>En este capítulo presentaremos la discusión de los resultados obtenidos de la investigación, que tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Destacándose especialmente las variables que han influido significativamente en la mejora de los grupos y en su evolución, ofreciendo las posibles razones que darán lugar a las conclusiones. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.</p> <p>Las empresas, sean públicas o privadas, demuestran que la calidad en los servicios que se ofrecen son un factor principal para sobrevivir en el mercado. Otorgan una gran importancia a la información sobre la calidad del servicio percibida por los clientes, ya que es el eje</p>	<p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un <math>p\text{-valor}=0.002</math> (<math>p\text{-valor}&lt;0.05</math>). Por tanto, una adecuada y eficiente gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>La variable gestión de calidad presenta un nivel bueno con un 65.6%. de acuerdo a lo obtenido, es importante destacar que, la gestión de calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones y procesos que fomenten la mejora continua del Banco.</p> <p>En las dimensiones de la variable gestión de calidad, la mayor cantidad</p>	<p>Se recomienda que el Estado apertura programas que se adapten las necesidades de los usuarios preferenciales en toda entidad financiera, brindándole comodidad y prevenir alguna eventualidad de la que pueda ser víctima el usuario.</p>				
								<p><b>Recursos humanos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alto rendimiento</li> <li>▪ Motivación laboral</li> <li>▪ Competencias mínimas</li> <li>▪ Habilidades blandas</li> <li>▪ Cualificación profesional</li> <li>▪ Jornada laboral</li> <li>▪ Programas de capacitación</li> </ul>	<p><b>Eficiencia de los procesos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costos más bajos</li> <li>▪ Calidad superior</li> <li>▪ Eficiencia operacional</li> <li>▪ Nivel de servicio</li> <li>▪ Equipos de trabajo</li> <li>▪ Cumplimiento de metas</li> <li>▪ Planificación de actividades</li> </ul>	<p><b>Sistemas de gestión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Automatización de procesos</li> <li>▪ Estrategias de gestión</li> <li>▪ Desempeño organizacional</li> <li>▪ Decisiones estratégicas</li> <li>▪ Estructura organizacional</li> <li>▪ Normas estandarizadas</li> </ul>	
											<p><b>Mejora continua</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rendimiento del proceso</li> <li>▪ Control de procesos</li> <li>▪ Identificación de procesos</li> <li>▪ Acciones correctivas</li> <li>▪ Responsables del proceso</li> </ul>



<p>mercado con el sello de competitividad, que pueda ofrecer productos y/o servicios necesarios con la calidad exigida. Las empresas maquiladoras del ramo metalmeccánica han mostrado falta en establecimientos de estándares de calidad, falta de organización en la documentación e informes, falta de control en recursos, escasez de una planeación estratégica y falta de proyección a futuro; es por ello que la compañía Ferrretera Industrial y de Servicios de Hidalgo decidió implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los principios de la norma ISO 9001:2000 COPANT/ISO 9001-2000 NMX-CC-9001-IMNC-2000, utilizando las herramientas necesarias para cubrir estas carencias. Dado que con ello será capaz de convertirse en un proveedor confiable.</p> <p>Ruiz (2017). En su tesis: <i>Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016</i>. Para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú; indica que según la Organización Mundial de la Salud, mencionan que</p>				<p>desarrollo de la teoría y sus resultados, mediante actividades precisas para enfrentar el problema (Chávez, 2007). La investigación aplicada se encuentra muy relacionada con la investigación básica, puesto que depende de los resultados y avances de ésta última, de modo que toda investigación empírica lo que le interesa al investigador son las consecuencias prácticas, fuente a través de la cual se observa directamente la realidad.</p>	<p>que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05).</p> <p>En la tabla 9 se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05).</p> <p>En la tabla 10 se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05).</p> <p>En la tabla 11 se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05).</p> <p>En la tabla 12 se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco</p>	<p>Del analisis de los resultados de este estudio se observa en la tabla 3, la variable gestión de calidad, donde el mayor nivel es el bueno con un 65.6% (128 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo), seguido por el nivel bueno con un 16% (31 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), luego se tiene el nivel regular con un 9.7% (19 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación), el nivel malo cuenta con un 8.7% (17 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación) y finalmente el nivel muy malo con un 0%. De acuerdo a lo obtenido, es importante destacar que, la gestión de calidad es una gran herramienta que se utiliza a la hora de realizar la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones y procesos que fomenten la mejora continua del Banco. Los procesos ofrecen orientación para conseguir optimizar las labores que se realizan a la hora de fabricar, diseñar, distribuir y vender los esfuerzos que se reflejan en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios.</p> <p>En la tabla 4 se presentaron las dimensiones de la variable gestión de calidad, donde la mayor</p>	<p>cortesía 28.1%, y tiempo de espera 20.5%. Es de apreciarse que el mayor porcentaje de la dimensión tiempo de espera está en el nivel medio, asimismo, los porcentajes del nivel cortesía no difieren mucho en cantidad. En consecuencia, es importante señalar que, actualmente el servicio de atención bancaria ha experimentado cambios en su proceso de atención, siendo la principal causa, el avance tecnológico, debido a que, las expectativas de los usuarios son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de satisfacer, porque están bien formados e informados, entonces, se debe estar preparado.</p> <p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, en consecuencia, la gestión de calidad debe tener un enfoque integral orientado al usuario, facilitando el acceso a los servicios, encaminando y esclareciendo las quejas y preguntas frecuentes,</p>	
---	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>la atención en calidad de seguridad que se brinda actualmente en los hospitales a nivel de todo el mundo, y en todo los niveles de asistencia, brindar la atención que se ofrece a las personas es cumplir con las estándares a nivel internacional, ya que la calidad protege estar libre de riesgos a en caso de algunos problemas que se den en los hospitales, ante la calidad de servicio es un reto para todo el personal ya que el compromiso es brindar una buena atención. La salud en nuestro país se encuentra en estado de emergencias, y eso se debe a la falta de interés del gobierno peruano por solucionar las deficiencias que existen en los centros de salud, postas médicas y hospitales, tal es el caso que en un informe del diario Perú 21, publicado el 02 de junio los pobladores tienen que realizar largar colas para obtener una cita médica.</p> <p>Flores (2014). En su tesis: <i>Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.</i>, Para optar el título de licenciado en administración,</p>					<p>de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01).</p> <p>En la tabla 13 se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada considerable, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01).</p> <p>En la tabla 14 se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01)</p>	<p>cantidad de respuestas se ubican en el nivel bueno y muy bueno, de acuerdo a los siguientes porcentajes: enfoque al cliente 46.7%, recursos humanos 73.3%, eficiencia de los procesos 59%, sistemas de gestión 55.4%, mejora continua 63.1%, y control de la calidad 62.6%. En este caso, puede afirmarse que, la gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Entonces, en todo proceso de gestión de calidad es necesario que en cada caso se definan todos los elementos clave que se encuentran durante su ejecución. La gestión de la calidad entonces, al ser un modo de dirección del Banco, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad. Por otra parte, se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la</p>	<p>enfocado a la mejora continua a través de un trato digno al ser humano, donde se priorice la atención a las personas con discapacidad, adultos de la tercera edad, embarazadas y personas que, por la multiculturalidad de nuestro país, tienen otra lengua de origen.</p> <p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, para ello, es transcendental que cada integrante del Banco comprenda que dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los usuarios preferentes se verá afectada positiva o negativamente.</p> <p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con</p>
---	--	--	--	--	--	--	--

<p>Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú; precisa que Consolidated Group S.A.C., es una empresa peruana que ofrece servicios de outsourcing especializada en servicios administrativos como son: Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, Desarrollo y Desempeño, Custodia de la Información y Gestión de Procura y Almacenes a empresas nacionales de diferentes rubros, para los cuales desarrolla una serie de actividades que tienen como entregable el resultado del servicio o producto, por ejemplo la empresa IMI DEL PERU SAC, requiere la contratación de un Marinero, el proceso de reclutamiento, selección y contratación de dicho Marinero lo realiza Consolidated Group S.A.C., quien desarrolla todas las actividades del procedimiento hasta la contratación. Considerando lo antes expuesto se ha realizado una revisión de los procesos de la empresa de servicios administrativos Consolidated Group S.A.C. Se pudo determinar la ausencia de un sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p>						<p>planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. (Moreno et. al., 2001).</p> <p>En la tabla 6 se presentan las dimensiones de la variable proceso de atención en ventanilla, donde la mayor cantidad de respuestas se ubican en el nivel eficiente, de acuerdo a los siguientes porcentajes: atención personalizada 62.1%, accesibilidad 46.2%, comunicación 58.5%, cortesía 28.1%, y tiempo de espera 20.5%. Es de apreciarse que el mayor porcentaje de la dimensión tiempo de espera está en el nivel medio, asimismo, los porcentajes del nivel cortesía no difieren mucho en cantidad. Actualmente el servicio de atención bancaria ha experimentado cambios en su proceso de atención, siendo la principal causa, el avance tecnológico. Las expectativas de los usuarios son cada vez mayores: no se conforman con cualquier cosa, no son fáciles de satisfacer, porque están bien formados e informado, entonces, se debe estar preparado. El ideal de éxito y calidad, sin embargo, reside en</p>	<p>un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, entonces es importante garantizar el correcto levantamiento de información de los procesos de las diferentes unidades del banco, realizando un análisis inicial de los mismos, para presentar una propuesta de optimización que permita identificar y mejorar la atención a los usuarios de la ventanilla de atención preferencial.</p> <p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, entonces un sistema de gestión contribuye al fortalecimiento de los niveles de calidad, productividad y eficiencia en la organización, apoyado en los contextos estratégicos, en la planeación tecnológica y en el diseño empresarial, permite mejorar continuamente los procesos y así poderle ofrecer a los usuarios preferentes una mejor</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>De acuerdo a Hernández (2010), un estudio se justifica en mayor medida en cuanto cumpla con la mayor cantidad de criterios, para que se considere conveniente, con valor teórico, relevancia social, implicaciones prácticas, y utilidad metodológica. La presente investigación permitirá contar con métodos que permitirán medir tanto la satisfacción del cliente, como la calidad del servicio en un contexto bancario; gracias a ello, la empresa en investigación contará con un instrumento que le permita identificar los niveles de satisfacción y calidad del servicio que ofrece. Además, la relación entre estos dos conceptos permitirá a la empresa realizar esfuerzos de planificación para mejorar su calidad de servicio, cuyo resultado para el cliente generará satisfacción, lealtad y vínculo duradero. Por otro lado, gracias a este primer paso de investigación, posteriores trabajos podrán ampliar el estudio sobre la relación calidad de servicio y satisfacción del cliente, en un ámbito bancario peruano, dado que las investigaciones son exiguas hasta el momento.</p>						<p>superar esas expectativas, sorprender favorablemente. Ello no significa endosar información o instrucciones innecesarias, pero sí dar una respuesta adecuada, completa, rápida y fiable, que aporte valor adicional a lo que sería una solución de trámite. (Armijo, 2011).</p> <p>En la Tabla 7 se muestran los resultado de la prueba de normalidad que se aplicó para conocer la distribución de la muestra tanto a variables como a dimensiones; usándose para ello la prueba de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que todos los valores son menores al 5% de significancia (<math>p &lt; 0.05</math>), considerándose que la muestra presenta una distribución no normal, y debiéndose aplicar pruebas no paramétricas para analizar la relación entre variables y dimensiones, para la contratación de las hipótesis se usó el coeficiente de Coeficiente de prueba Rho de Spearman. Por tanto, se comprueba que existe una relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018, siendo importante la aplicación de esta herramienta para mejorar</p>	<p>experiencia.</p> <p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada considerable, con un <math>p\text{-valor}=0.000</math> (<math>p\text{-valor}&lt;0.01</math>). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, para ello, el Banco debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de las políticas de calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>El nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un <math>p\text{-valor}=0.000</math> (<math>p\text{-valor}&lt;0.01</math>). Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula, siendo que, para que el control de calidad del Banco en el proceso de atención de los usuarios preferentes sea 'óptimo, se requiere de 4</p>	
--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p><b>PARADIGMA:</b> Positivo-cuantitativo</p> <p><b>PROBLEMA:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018?</p> <p><b>HIPÓTESIS:</b></p> <p>La relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación es directa.</p> <p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018.</p>						<p>la calidad de la atención institucional y para la presentación de iniciativas que hagan posibles respuestas eficientes en la atención de los usuarios promoviendo así prácticas de buen servicio.</p> <p>Según los datos de la tabla 8, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una adecuada y eficiente gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Pedro (2013), indica que, la gestión de la calidad es un examen dirigido a los procesos de atención en un servicio que indica la percepción de los clientes en base a la valoración que ellos</p>	<p>funciones fundamentales: las pruebas, el monitoreo, la auditoría y los reportes.</p>	
				<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población de la investigación se compone por los 20000 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>la muestra quedó conformada por 195 usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo.</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>Para calcular la muestra se usó el muestreo aleatorio simple, que es el que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan la misma probabilidad de ser elegidas (Bavaresco, 2006).</p>				

<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Proceso de atención de los usuarios</b></p> <p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Para Brown (1989), la atención al usuario es una política que se tiene que practicar diariamente desde los directivos hasta los empleados y que puedan entenderla a la perfección, ya que la atención al cliente no es una campaña que tiene principio y fin, sino que tiene que seguir siendo aplicada para que la empresa se mantenga en el mercado, nos dice también que la atención al cliente hace que tanto los empleados como los clientes puedan encajar en un mismo espacio, si esto se logra hará que la empresa tenga una ventaja potencial frente a las demás. Para tener una atención a la cliente próspera, la empresa debe conocer a su mercado y ello se puede realizar mediante encuestas, de esta manera se sabrá la actitud de los consumidores, se podrá reconocer sus falencias y se encontrarán los medios con los cuales se podrá transformar esas necesidades en demanda.</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Esta variable ha sido operacionalizó a través de 5 dimensiones: atención personalizada, accesibilidad, comunicación, cortesía y tiempo de espera, esto permitirá determinar si la gestión de la calidad incide en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco,</p>	<p><b>Atención personalizada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prácticas modernas de atención</li> <li>▪ Retención de clientes</li> <li>▪ Solución de problemas</li> <li>▪ Servicio al cliente</li> <li>▪ Compensación del cliente</li> <li>▪ Intereses particulares</li> <li>▪ Clientes recurrentes</li> <li>▪ Perfil de cliente</li> </ul>	<p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p>En la Tabla 7 se muestran los resultado de la prueba de normalidad que se aplicó para conocer la distribución de la muestra tanto a variables como a dimensiones; usándose para ello la prueba de Kolmogorov-Smirnov, encontrándose que todos los valores son menores al 5% de significancia (<math>p &lt; 0.05</math>), considerándose que la muestra presenta una distribución no normal, y debiéndose aplicar pruebas no paramétricas para analizar la relación entre variables y dimensiones, para la contratación de las hipótesis se usó el coeficiente de Coeficiente de prueba Rho de Spearman.</p> <p>Según los datos de la tabla 8, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.647; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una adecuada y eficiente gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>Según los datos de la tabla 9, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Es importante destacar que,</p>	<p>adoptan sobre ciertas características de este, en la actualidad, la calidad del servicio es un factor importante a tener en cuenta como ventaja competitiva, y por lo tanto como punto de investigación. En el pasado los clientes se adecuaban a los servicios que ofrecía el banco, sin embargo, en la actualidad, los roles se han invertido. Es el banco quien ahora debe adaptarse a las necesidades de los clientes; esto se entiende por el aumento de la competitividad.</p> <p>En la tabla 9, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el enfoque al cliente y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una eficiente gestión de la calidad enfocada en la atención al cliente repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Es importante destacar que,</p>	
	<p><b>Accesibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limitación funcional</li> <li>▪ Diseño de los entornos</li> <li>▪ Cajeros automáticos</li> <li>▪ Señalización interna</li> <li>▪ Personal suficiente</li> <li>▪ Equipamiento confortable</li> <li>▪ Medidas de seguridad</li> </ul>			<p><b>TECNICAS:</b></p> <p><b>La encuesta</b></p>
	<p><b>Comunicación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fuentes de información</li> <li>▪ Canales de comunicación</li> <li>▪ Información disponible</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Canales convencionales</li> <li>▪ Bases de datos</li> <li>▪ Buzón de sugerencias</li> </ul>			<p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p><b>El cuestionario</b></p>
	<p><b>Cortesía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cordialidad en el trato</li> <li>▪ Clima de confianza</li> <li>▪ Lenguaje apropiado</li> <li>▪ Normas de convivencia</li> <li>▪ Ayuda inmediata</li> <li>▪ Imagen personal</li> <li>▪ Tolerancia al reclamo</li> </ul>			<p><b>METODOS DE ANALISIS DE DATOS</b></p> <p>a) Estadística descriptiva:</p> <p>b) Estadística inferencial:</p>
	<p><b>Tiempo de espera</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión del tiempo</li> <li>▪ Gestión de turnos</li> <li>▪ Causas de demoras</li> <li>▪ Uso de tecnología</li> <li>▪ Ampliación de horarios</li> <li>▪ Eliminación de colas</li> <li>▪ Sistemas de atención</li> <li>▪ Sistemas de entretenimiento</li> </ul>			

	<p>Trujillo 2018. Para su medición se aplicará un cuestionario compuesto por 30 ítems.</p> <p><b>ESCALA DE MEDICION:</b></p> <p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Eficiente Regular Deficiente</p>				<p>Nación, es de 0.664; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una eficiente gestión de la calidad enfocada en la atención al cliente repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>Según los datos de la tabla 10, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una eficiente gestión de la calidad con la adecuada capacitación de los recursos humanos repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>Según los datos de la tabla 11, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo</p>	<p>uno de los principios de la gestión de la calidad es el enfoque al cliente en razón de que las organizaciones dependen de sus clientes y, por lo tanto, deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos de los mismos y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. El éxito sostenido se logra cuando una organización independiente que sea pública o privada, con o sin fines de lucro, atrae y retiene la confianza de los clientes y otras partes interesadas de los cuales depende. Esto es así porque cada aspecto de la interacción de la organización con el cliente es una oportunidad de crear más valor para el mismo cliente. (Dominguez, 2017).</p> <p>De acuerdo a los datos de la tabla 10, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los recursos humanos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.746; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.002 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una eficiente gestión de la calidad con la adecuada capacitación de los</p>		
--	--	--	--	--	---	---	--	--

				<p>que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una gestión de la calidad con procesos eficientes repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>Según los datos de la tabla 12, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Es decir, una gestión de la calidad con adecuados sistemas de gestión repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>Según los datos de la tabla 13, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada considerable,</p>	<p>recursos humanos repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Recursos Humanos es el concepto utilizado para nombrar al departamento que hay en las empresas para realizar labores de selección, contratación, formación y el empleo de las personas que son necesarias para integrarse en la plantilla y conseguir de esta manera los objetivos fijados. Las personas al frente de esta área, además de ocuparse de cubrir las vacantes, también se encargan de hacer una serie de iniciativas para encontrar el perfil de profesional que mejor se adapte al puesto de trabajo. Para ello puede desarrollar entrevistas personales, pruebas psicométricas, pruebas de conocimiento o actividades de simulación. Todas estas iniciativas pueden hacer de forma independiente o como complemento las unas de las otras. Esto facilitará la labor del responsable del departamento de Recursos Humanos a la hora de conseguir el candidato perfecto para la vacante. (Werther &amp; Davis, 2008).</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				<p>con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Es decir, una mejora continua en la gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p> <p>Según los datos de la tabla 14, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Es decir, una gestión de la calidad con un adecuado control de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula.</p>	<p>En base a los datos de la tabla 11, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la eficiencia de los procesos y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.646; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.003 (p-valor&lt;0.05). Es decir, una gestión de la calidad con procesos eficientes repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Según Mejía (2002), ante la creciente competencia, la cual se ha visto favorecida por los procesos de globalización y la modernización tecnológica, la eficiencia operacional se ha vuelto una preocupación constante de la gerencia, dada la incidencia que los costos tienen en la determinación de la utilidad operativa de las empresas. Una empresa puede superar en desempeño a sus rivales solamente si establece una diferencia que perdure. Para ello, debe proporcionar a sus clientes un mayor valor</p>	
--	--	--	--	--	---	--

						<p>en la percepción del producto o crear un valor comparable a un precio menor, o ambas cosas. La consecuencia es la aritmética de la rentabilidad superior: al proporcionar un mayor valor, la compañía puede cobrar en promedio precios más altos, pero, en el caso de otras compañías la mayor eficiencia operacional trae como resultado un menor costo promedio por unidad, con lo cual podrá cobrar un precio más bajo y aun ampliar el margen de ganancia.</p> <p>Tambien, según los datos de la tabla 12, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde los sistemas de gestión y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Es decir, una gestión de la calidad con adecuados sistemas de gestión repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Un sistema de gestión es una herramienta que</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>permite optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad en la empresa. Este instrumento reporta datos en tiempo real que permiten tomar decisiones, y así corregir fallos y prevenir la aparición de gastos innecesarios. Ya sea que esté apuntado a la calidad, al medio ambiente y la salud, a las finanzas, o a la seguridad, agrega valor y promueve el desarrollo del negocio. En muchas ocasiones, las compañías lo implementan con el único objetivo de cumplir con los estándares del mercado, dejando en un segundo plano la meta más importante: la mejora continua. Lo cierto es que un sistema de gestión eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa permitiendo hacer las cosas mejor, de forma más rápida y a menor costo a medida que el sistema se desarrolla. (Vergelin, 2017).</p> <p>Según los datos de la tabla 13, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde la mejora continua y el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.783; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa moderada</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>considerable, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Es decir, una mejora continua en la gestión de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. La mejora continua es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general, la cual configura la base para asegurar la estabilización de los circuitos y una continuada detección de errores o áreas de mejora. La mejora continua constituye un método eficaz para lograr la calidad total, también denominada excelencia, que es la evolución que ha ido experimentando el concepto de calidad. La calidad es, por lo tanto, el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término de calidad a lo largo del tiempo. (Esan, 2018).</p> <p>Finamente, según los datos de la tabla 14, se determina que el nivel de relación entre la gestión de la calidad desde el control de la calidad y el proceso de atención de los usuarios de la</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

						<p>ventanilla preferencial del Banco de la Nación, es de 0.724; por lo que se afirma que entre las dos variables existe una relación directa fuerte altamente significativa, con un p-valor=0.000 (p-valor&lt;0.01). Es decir, una gestión de la calidad con un adecuado control de la calidad repercutirá en una mejora en el proceso de atención de los usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación, Agencia Larco, Trujillo 2018. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. Uno de los puntos claves para asegurar el éxito y el correcto funcionamiento de la empresa es asegurarse de realizar un control de calidad de todos los procesos que conlleva la actividad empresarial, con el objetivo de obtener una mejora continua de la organización que nos permita sacar la mayor rentabilidad de nuestro negocio, a la vez que se satisfacen las necesidades de los clientes y estos poseen el mayor grado de satisfacción. El control de calidad es así, una forma de mantener la competitividad empresarial frente a los demás competidores que se encuentran en el mercado. (AITECO. 2018).</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--