



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del
Banco Pichincha de Comas, Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cabanillas Contreras, Sergio Rafael (ORCID: 0000-0001-7811-7530)

Yauri Vasquez, Hernan (ORCID: 0000-0002-6431-3159)

ASESOR:

Dr. Cásma Zárate Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este estudio va dedicado a nuestras familias, quienes han estado junto a nosotros todo este proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos disfrutar de nuestras familias, asimismo, agradecemos a nuestras familias por apoyarnos en cada proyecto emprendido y por permitirnos lograr con excelencia las metas que siempre nos planteamos.

Agradecemos a la vida porque todos los días nos demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser; teniendo en cuenta que no ha sido sencillo hasta ahora, pero gracias a sus aportes, lo complicado siempre fue superable.

Por todo lo mencionado, hacemos presente nuestro afecto hacia ustedes, nuestra hermosa familia.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice De Contenidos	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIÓN	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias para Gestión administrativa	21
Tabla 2. Frecuencias para las Dimensiones de Gestión administrativa	22
Tabla 3. Frecuencias para Calidad de servicio.....	23
Tabla 4. Frecuencias para las Dimensiones de Calidad de servicio	24
Tabla 5. Prueba de normalidad	25
Tabla 6. Hipótesis general.....	26
Tabla 7. Hipótesis específica 1.....	27
Tabla 8. Hipótesis específica 2.....	28
Tabla 9. Hipótesis específica 3.....	29
Tabla 10. Hipótesis específica 4.....	30
Tabla 11. Hipótesis específica 5.....	31

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencias para Gestión administrativa	21
Figura 2. Frecuencias para las Dimensiones de Gestión administrativa	22
Figura 3. Frecuencias para Calidad de servicio	23
Figura 4. Frecuencias para las Dimensiones de Calidad de servicio	24

Resumen

El estudio titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020”; desarrollado con un método hipotético–deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance descriptivo–correlacional, con el de objetivo principal, determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. Teniendo como población 328 usuarios de la entidad bancaria y una muestra de 56 usuarios a los que se aplicaron técnicas estadísticas de tipo inferencial. En el estudio se halló que, la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 ($Rho = 0.694$); este resultado permitió concluir que, cuanto mejor se ejerza la Gestión administrativa por parte de los gerentes o directivos, mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

Palabras Clave: Gestión administrativa, planeación, organización, calidad de servicio, empatía

Abstract

The study entitled "Administrative management and quality of service in users of Banco Pichincha de Comas, Lima 2020"; developed with a hypothetical method - deductive, quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope - correlational, with the main objective of determining the degree of relationship between administrative management and quality of service according to users of Banco Pichincha, Comas agency, Lima 2020. With a population of 328 users of the bank and a sample of 56 users to whom statistical techniques of the inferential type were applied. The study found that administrative management is significantly correlated with the quality of service according to the users of Banco Pichincha, Comas agency, Lima 2020 ($Rho = 0.694$); This result concludes that the better the administrative management is exercised by the managers or directors, the better the Quality of the Banking service will be perceived by the users.

Keywords: Administrative management, planning, organization, quality of service, empathy

I. INTRODUCCIÓN

En este siglo XXI, la importancia que ha alcanzado la administración para posibilitar el mejoramiento del servicio y la satisfacción del cliente en las organizaciones es cada vez más exigente en el mundo empresarial, porque las organizaciones son una cadena de servicios que deben adaptarse a las sociedades cambiantes. Por ello la calidad del servicio al cliente y su satisfacción se convierten en la columna principal que sostiene la gestión empresarial, asimismo, la satisfacción también constituye un punto importante para el establecimiento de la primera imagen de la organización, y es en esta instancia donde se mantiene la preferencia de los clientes. Entonces, para que una calidad de servicio sea óptima se deben estructurar los procesos o se deben gestionar administrativamente los procesos y esfuerzos que permitan una buena imagen a partir de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Por lo expuesto resultó indispensable abordar la gestión administrativa y la calidad de atención. Por un lado, la gestión administrativa está relacionada de forma directa con la calidad de servicio al cliente en las empresas financieras.

El Banco Pichincha es un grupo financiero que se fundó el 1906 en Ecuador; comprometidos con el desarrollo de sus clientes, desde entonces, emprendieron labores significativas hasta lograr un posicionamiento líder en el mercado de las finanzas, en los países de Ecuador, Colombia, Perú, Miami y España (Pichincha, 2020). Durante varios años el Banco Pichincha de la sede de Comas – Lima, no había presentado mayores dificultades, pero, desde el segundo trimestre de 2020, se han presentado circunstancias que han venido afectando a los clientes y la organización.

Se ha podido observar el requerimiento de mejorar las áreas de trabajo, lo que en su ausencia ha originado la necesidad de que los asesores, como los empleados mantengan contacto directo con los clientes, no puedan resolver las consultas de los mismos con efectividad y prontitud, esta problemática se ha reflejado en las constantes quejas verbales de los clientes en los empleados de primera línea, quienes se han visto en medio de una exigencia doble (Clientes - Gerentes). Esta problemática que arrastra desde mediados de 2019, se acentúa

mucho más con la llegada de la pandemia generada por la COVID-19, con el desbalance económico que provocó en las familias y usuarios del Banco Pichicha; de este modo las dobles exigencias y la poca capacidad para responder a las solicitudes de los clientes, muchas veces airadas, han sido afectadas significativamente; a todo esto, los usuarios han expresado su malestar con la empresa y han informado ser víctimas de malos tratos o de una pésima calidad de atención. Pero, ¿En realidad son los empleados de primera línea los que ocasionan directamente una insatisfacción en los usuarios del Banco Pichincha, Comas – Lima?.

Esta problemática, motiva el presente estudio, por lo cual se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?; asimismo, se plantean las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión planeación de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?, b) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión organización de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?, c) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión integración de personal de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?, d) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión dirección de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?, e) ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión control de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?.

Entonces, la investigación adquiere una justificación o relevancia social, porque se investiga la dinámica de una problemática real, con el fin de lograr una mejor comprensión del fenómeno manifiesto en el contexto y lograr el desarrollo de la consciencia en los directivos de la entidad bancaria para que en un futuro logren implementar medidas correctivas; además, el estudio adquiere una relevancia teórica, porque se sustenta en postulados teóricos sólidos y en investigaciones

previas, buscando la comprensión más detallada de la problemática; asimismo adquiere una importancia metodológica, porque se validaran conocimiento e instrumentos de medición que podrían ser tomados en cuenta para posteriores investigaciones o trabajos de evaluación en el Banco Pichincha de Comas – Lima.

Es así que, el presente estudio se plantea como objetivo general, determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. Asimismo, la investigación plantea los siguientes objetivos específicos: a) Determinar el grado de relación entre de la dimensión planeación de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, b) Determinar el grado de relación entre de la dimensión organización de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, c) Determinar el grado de relación entre de la dimensión integración de personal de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, d) Determinar el grado de relación entre de la dimensión dirección de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, e) Determinar el grado de relación entre de la dimensión control de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Por ello, tomando en cuenta la pregunta de investigación, la problemática, los objetivos, los postulados teóricos y las distintas investigaciones realizadas, surge la hipótesis de que La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis específicas: a) La dimensión planeación de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, b) La dimensión organización de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, c) La dimensión integración de personal de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco

Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, d) La dimensión dirección de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, e) La dimensión control de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Finalmente, el presente estudio se diseña con una metodología de investigación hipotética-deductiva, porque se parte de los postulados teóricos generales, hasta los conocimientos específicos que es la manifestación de las variables en el contexto o la población seleccionada; con un tipo de investigación básica, porque se pretende alimentar el conocimiento científico con respecto a las variables; con un enfoque cuantitativo, porque se pretenden medir las variables y estimar índices estadísticos; con un diseño no experimental – transversal, porque solo se busca medir las variables en un determinado momento, sin manipularlas; y con un nivel descriptivo – correlacional, porque se planea describir a la población con respecto a la variable y estimar matemáticamente la relación que guardan ambas. También involucra un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, con un tamaño de muestra de 56 usuarios del Banco Pichincha de Comas – Lima, 2020; usuarios a los que se les aplicará una encuesta para poder sistematizar su percepción con respecto a la gestión administrativa y la calidad de servicio en la organización.

II. MARCO TEÓRICO

Por un lado, la investigación se sostiene en antecedentes internacionales como: Castro & Contreras (2015), realizaron un estudio con la variable y con el objetivo de “diagnosticar y analizar la calidad de servicio de empresas bancarias de Guayaquil”; diseñado con una metodología de tipo aplicado, un enfoque mixto y un nivel descriptivo-correlacional, involucrando una muestra de 384 clientes y 5 funcionarios, de 8 bancos; donde se concluyó que, la calidad en el servicio o en la atención a los clientes de forma eficiente y efectiva, está relacionado con la percepción de seguridad y confianza para realizar operaciones financieras, esto a su vez, aporta al crecimiento de la institución bancaria.

Además, Sánchez & Muñoz (2015), realizaron un estudio con las variables a fin de mejorar la gestión en la administración, diseñado con una metodología de tipo aplicada, un enfoque cualitativo y un nivel exploratorio; donde se concluyó que la calidad de servicio hacia los consumidores es una característica implícita en las instituciones bancarias, es por esa razón que toda organización tienen que continuar la mejora de calidad de servicio de su institución.

Igualmente, Ortiz & Acurio (2017), realizaron un estudio con las variables en los clientes del Banco Nacional de Fomento, diseñado con una metodología de tipo mixta, involucrando a la población total de la institución bancaria; concluyendo que la diligencia de calidad no se había venido aplicando por la carencia de manuales específicos que normen el procedimiento administrativo y el control interno para la atención de la población.

Por otro lado, la investigación también se sustenta en antecedentes nacionales como: Dulanto (2019), quien realizó un estudio con las variables en la “Municipalidad distrital de Chancay”; diseñada con una metodología de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, que involucró a un muestreo de 40 colaboradores; logrando concluir que la gestión administrativa guarda relación con la calidad de servicio de la Municipalidad de Chancay ($Rho=.542$).

Igualmente, Zárate (2019), realizó un estudio con las variables en la Municipalidad Distrital de Ancón - Apurímac”; diseñado con una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y un nivel correlacional; donde

logró concluir que la gestión administrativa se encuentra relacionada con la buena calidad de servicio, lo cual permitió afirmar que, cuanto mejor sea la capacidad en gestión administrativa, más óptima será la calidad de servicio.

Asimismo, Sánchez (2017), realizó un estudio de las variables “gestión administrativa” y fidelización del cliente en el “banco de la nación”; diseñado con una metodología de tipo básica, un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel explicativo, involucrando una muestra de 384 usuarios, donde se concluyó que, un personal capacitado, para el servicio de atención, y la atención personalizada, generan fidelización de los clientes.

Además, Vergara (2017), realizó un estudio con el objetivo general “diseñar una propuesta que permita mejorar la atención al cliente en las ventanillas de una agencia bancaria”; en la propuesta se lograron diseñar cronogramas de actividades, donde se evaluaron aspectos como la viabilidad y la rentabilidad, ya que busca disminuir los lapsos temporales de espera de los clientes como los costos, buscando así mejorar la calidad de servicio; entonces se concluyó que, para resolver el problema identificado se utilizó la gestión por procesos. El programa implementado logro disminuir los costos y el tiempo de espera de los clientes en las ventanillas.

Con respecto a la variable Gestión administrativa: Robbins, Coulter, Martocchio & Long (2018), afirmo que la administración estratégica son las actividades que ejecutan los gerentes, con el fin de desarrollar estrategias en sus empresas u organizaciones (p.278). Asimismo, Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), sostienen que, “La gestión administrativa implica trabajar en conjunto para lograr metas establecidas” (p.4). Por lo tanto, una función gerencial proporciona que el conocimiento administrativo se organiza toda buena idea, muchas nuevas investigaciones o técnicas podrá ubicarse fácilmente como clasificar, organizar, planear, integrar persona, controlar o dirigir. (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017, p.30)

La planeación, para Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), abarca elegir los objetivos, misiones y las acciones para concretarlo; es decir proponer proyectos futuros, acciones y alternativas. La planeación y los planes pueden clasificarse en ocho fases de la siguiente manera: La primera fase es la **Misiones o propósitos:**

El propósito o misión identifica las funciones o tareas de una organización o de cualquiera de sus áreas; toda operación organizada debe tener una misión o propósito sociales coherentes, donde se fomente el crecimiento sostenible; asimismo, la segunda fase son los **objetivos o metas**: Las metas y objetivos tiene el propósito de dirigir una actividad no solo a un punto final, también guían una actividad, integran personas, controlan y direccionan. (p.110). La tercera fase son las **estrategias**: Es la forma de cómo establecer los objetivos a largo plazo de una organización; el instrumento de cada actividad y su asignación son los recursos óptimos para llegar a nuestro objetivo. (p.111); siguiendo con la explicación como cuarta fase son las **políticas**: Que son planes sin interpretaciones orientadas a reflexionar para tomar una decisión. Las políticas apoyan a la solución de problemas mucho antes de que se compliquen; analizar la situación contantemente y unificar otro plan son innecesarios, se debe tomar una decisión y asegurarse que el objetivo sea consistete y ayuda a cumplirlo (p.111); como quinta fase, los **procedimientos**: Es un proceso que construye a crear un método para sobrellevar algunas actividades futuras; también son series cronológicas de actividades necesarias, que detallan de manera concisa para algunas actividades. (p.112); en sexta fase, las **reglas**: Analizar qué actividades son las principales a fin de evitar distracciones en las acciones de los talentos, todo ello se debe reflejar en las reglas.(p.112); en séptima fase, los **programas**: Son un conjunto de las anteriores clasificaciones, para las asignaciones de labores, empleando los recursos adecuados que son necesarias para lograr un objetivo determinado (p.113); y por último, la fase de **presupuestos**: Casi siempre en plan de actividades se expresan mediante proyección de finanzas donde detalla presupuesto de flujo de ingresos y egresos (p.113).

Asimismo, **la organización**, para Wehrich, Cannice & Koontz, (2017), es la parte de una administración que establece una estructura de funciones intencional donde toda persona desenvuelve en la organización para crear ambiente para su desarrollo de los colaboradores, por lo que es una herramienta administrativa (p.30). La organización tiene un proceso y estructura, que se describe de la siguiente forma: Los planes y objetivos, ya que ellos derivan las actividades; la autoridad tiene constantes cambios, la autoridad es representación para una sociedad y es discreta; una estructura debe ser diseñado para funcionar,

permitiendo las contribuciones de cada miembro del grupo y ayudándolos a cumplir sus objetivos, con eficiencia. (p.212)

Por otra lado la **Integración de personal**, para Wehrich, Cannice & Koontz, (2017), requiere mantener y cubrir ocupado los puestos de un organización. Con lo cual logramos identificar los requisitos del trabajo; a todas las personas disponibles para seleccionar, reclutar, promover, colocar, planear y evaluar sus carreras; capacitándolos, para tener candidatos u ocupantes que puedan desenvolverse con eficiencia y efectividad. (p.31). La integración de personal puede ser afectado por dos factores: Ambiente externo e interno, donde el ambiente externo se divide en cuatro fases: Debe existir igualdad entre géneros en los concerniente a las oportunidades de trabajo, mostrándose en diversidad laboral e interacción internacional; donde el **ambiente externo**: Los factores ambientales afectan en la unificación del personal, por ejemplo; oportunidades educativas y restricciones, legales, políticas y económicas. (p.291). Asimismo, el ambiente externo debe permitir: **La igualdad en oportunidades de empleo**: se debe conocer las leyes que provisionan igualdad de empleo, prohibiendo prácticas laborales donde discriminan por la religión, edad, color de piel, genero motivo por el cual influye en la integración de talentos: En los últimos tres décadas las mujeres han abarcado notablemente puestos de labores en una organización. Teniendo una practican de empleo equitativo. (p.293); **diversidad en el centro de trabajo**: en muchos lugares tenemos diversidad de trabajo, de género y étnica; el empleado y el empleador (administrador), son mayores de edad, a lo largo observamos una creciente diversidad de trayectorias educativa y económica. (p.293); **integrar personal en el ambiente internacional**: Se debe analizar el ambiente externo e identificar posibles cambios a nivel mundial.

La base para una institución es tener actitud centrada en disposición global comprometiendo la unión. (p.294). Mientras el ambiente interno tiene tres fases: **promoción interna, política de competencia abierta, responsabilidad en la integración de personal** para entender a mayor detalle **el ambiente interno**: dichos componentes son elegidos para que el estudio involucre la adhesión de puestos gerenciales con los colaboradores, dentro y fuera, (p.294); **promoción interna**: Se la estructura de toda organización el talento avanza de menor a mayor

cargo.(p.294); **Política de competencia abierta:** Un administrador decide las promociones de una política de promoción interna. Tienen motivos concretos para maniobrar el enfoque de una competencia franca. La organización asegurar los servicios de todo candidato que sea adecuado. (p.297) y **Responsabilidad en la integración de personal:** La unión del personal es responsabilidad del empleador, también de los directores ejecutivos por ser ellos quien brindan las políticas de la institución. (p.298).

Mientras que **la Dirección**, para Wehrich, Cannice & Koontz, (2017), es influir a los colaboradores para que apoyen a los objetivos de la organización; de misma manera, se debe ver todo el aspecto interpersonal de administrar. Dirigir a un personal es motivar a seguir cumpliendo con su labor en la organización con elementos principales de todos los aspectos tratados en la quinta parte. (p.31). La dirección está constituida por cinco aspectos: factor humano; liderazgo; motivación; comités; equipos y comunicación.

Para mayor entendimiento los **Factores humanos** representan a los gerentes que deberán constatar que el colaborador satisfaga sus necesidades analizando el propio potencial para seguir cumpliendo con los objetivos dadas en la empresa y comprender las funciones donde se asume que cada colaborador Constituido por factores como: (p.386), por ende deben cumplir las siguientes fases: **Multiplicidad de funciones:** Los planes administrativos tienen muchos factores de producción, donde el colaborador forma parte de una organización y son empleados de un sistema laboral, como consumidores de bienes y servicios; en resumen cada gerente y aquellos que desean liderar es un miembro que comunica para un amplio sistema social. (p.386); **No existen la persona promedio:** La empresa desarrolla reglas y normas todo bajo el concepto de que todos somos iguales, que es necesario en el esfuerzo de la organización; pero también debemos de reconocer que todos somos únicos teniendo diferentes ambiciones y necesidades como habilidades y conocimientos. (p.386); **La importancia de la dignidad personal:** no se debe violar la dignidad de una persona; es muy importante fijarlo en una norma o una regla en la empresa, por lo cual se debe tratar con respeto, ignorando el grado que ocupa en la empresa y **La persona como un todo:** hablar de una persona por su naturaleza no es factible no podemos hablar si es que no se

considera a él como todo, no como el grupo de características separadas y distintas.

En ese sentido también es preciso mencionar que, **La Motivación:** Concepto amplio que hace referencia a los deseos, necesidades, distintas fuerzas y anhelos que los inducirán en el comportamiento. Además, **El Liderazgo:** es definida como el influjo en participar en actividades y con entusiasmo para lograr un fin. Los líderes motivan y ayudan al grupo para el logro de objetivos aplicando capacidades. También, **Los Comités y equipos:** para lograr llegar a cumplir un objetivo los miembros de una empresa forman un comité de apoyo. Y **La Comunicación:** La intención de comunicar en una organización es adquirir para influenciar en las acciones de la empresa. La comunicación es sustancial para el manejo interno de las organizaciones, pues integra las funcionalidades gerenciales.

Por último, **la función del Control**, para Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), es corregir y medir el desempeño individual para asegurar que sea conformen a los planes. Controlar facilita cumplir los planes. (p.31). El control está constituido por los siguientes tres aspectos: Proceso de control, productividad y las técnicas de control.

El primer aspecto es el **Proceso de control:** En un proceso de gran importancia pudimos encontrar sistemas y técnicas para el control de cada proceso administrativos, en otro sitio y lo se controle, existe 3 pasos: Standares, medición de standares y corregir alteraciones del estándar de proyectos (p.520). Como segundo aspecto las **Técnicas de control:** el involucramiento de las tecnologías de la información (TI) aportan bastante en el control de la organización a un costo económico. (p.525) y por último la **Productividad:** Un buen proceso de control permite generar más productividad, al paso del tiempo una organización, deberá de mejor su productividad. (p.550)

Entonces, la **Calidad de servicio**, citamos a Vargas & Aldana (2014), quienes indican que la calidad es un factor que brinda la perfección, la mejora, del desarrollo de estrategias orientadoras nuevas. De igual manera, con respecto al servicio, Sosa de la Cruz (2000), sostiene que el servicio es el conjunto del trabajo humano, que tiene como objetivo brindar servicios A1 a sus clientes.

Además, dice que la experiencia del cliente que vive es el servicio; también para Valenzuela (2017), quien indica que la calidad del servicio es la búsqueda de que el cliente mediante muestra conformidad del desempeño de dicha organización, lo que será vivenciado por el cliente.

Posteriormente, Gonzáles (2015), señaló que la calidad del servicio para todos los establecimientos bancarios que percepción referentes a sus expectativas tienen los servicios bancarios recibidos.(p.114). La calidad de servicio en los establecimientos bancarios puede ser operacionalizado a partir de las 5 dimensiones:

La primera dimensión, **Elementos tangibles**, que se relaciona con el aspecto de las instalaciones de equipo, y del personal. Entre ellos se encuentran. Sucursal con tecnología amigable.

(Gonzáles, 2015); esta dimensión hace referencia a “las instalaciones físicas de la sucursal bancaria, su comodidad, su atractivo, y su limpieza” (p.129). La segunda dimensión, **La Fiabilidad**, es la magnitud donde mide la precisión con que se brinda el servicio en tiempo previsto.(Gonzáles, 2015). La tercera dimensión **La Capacidad de respuesta**, es la dimensión que se relaciona con el deseo de que los procesos se desarrollen en un tiempo pertinente para los usuarios. Capacidad de los colaboradores de dar respuesta inmediata , puntual y sincera (Gonzáles, 2015).

La dimensión de **Seguridad**, se asocia con la protección de los trabajadores y usuarios, tanto en saludos de ellos como el bienestar de un buen ambiente laboral. Por otro lado, se tiene que los colaboradores de la entidad bancaria deben ser corteses con los clientes; los empleados de la sucursal bancaria poseen conocimientos suficientes para contestar a las cuestiones de los consumidores en forma clara y estricta. (Gonzáles, 2015). Por último, la dimensión de **Empatía**, dimensión tiene que ver con el aspecto de manejar de manera permanente las necesidades específicas y anexas del usuario. Donde, la entidad bancaria posee horarios laborales flexibles y adaptados en los clientes, el cual se preocupa para los mejores intereses de sus clientes. (Gonzáles, 2015); esta dimensión hace referencia a “la flexibilidad y adaptabilidad de los horarios a los clientes, a la preocupación de la empresa bancaria por las necesidades de sus usuarios” (p.10)

El Modelo SERVPERF de Calidad de Servicio fue desarrollado para potenciar la calidad de servicio de las organizaciones. El cuestionario SERVPERF consta de una sección: (Parasumaran, Zeithaml, & Berry, 1985)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se desarrolló con enfoque cuantitativo, ya que se estimaron estadísticamente los coeficientes de correlación que permitan determinar el grado y la intensidad proporcional con la que se relacionan la gestión gerencial y el desarrollo organizacional. Entonces, se pretende medir y expresar el análisis de las variables en números e índices que consecuentemente serán interpretados, procurando excluir la subjetividad del investigador el procesamiento de los datos. (Ñaupas, Novoa, Mejía, & Villagómez, 2014).

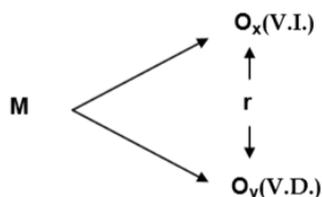
El estudio también puede ser incluido en las investigaciones de tipo aplicado, denominada también como utilitaria o constructiva, caracterizada por su utilidad en la aplicación de los saberes teóricos en un determinado contexto específico. Entonces, la investigación aplicada busca conocer para construir, modificar, etc. Por ello, por ser una postura práctica del saber científico, constituye un primer atrevimiento para transfigurar los conocimientos científicos. (Ñaupas, Novoa, Mejía, & Villagómez, 2014).

Se desarrolló haciendo uso del método hipotético deductivo. (Hernández & Mendoza, 2018).

Diseño de la investigación

El diseño que se consideró para la investigación fue el diseño no experimental-transversal; ya que no se manipularon variables para determinar los efectos de una variable sobre otra, ya que solo se determinó la relación lineal o proporcional entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio, aplicando la técnica de la encuesta en un solo momento. (Hernández & Mendoza, 2018)

El esquema del diseño de la investigación correlacional es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

Ox = Obs Variable Independiente

Oy = Obs Variable dependiente

r = Correlación entre dichas variables

Nivel de investigación

El nivel que adquiere el estudio, es el nivel descriptivo-correlacional; ya que solo se describieron cuantitativamente la manifestación de las variables en la población, además, se estableció el grado y dirección de la correlación o relación proporcional entre el Gestión administrativa y Calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. (Hernández & Mendoza, 2018)

3.2. Variables y operacionalización

Variable – Gestión administrativa, Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), sostienen que, “La gestión administrativa es aquel proceso donde se plasma el ambiente laboral de los talentos a fin de que cumplan con las metas estipuladas”(p.4) La variable Gestión administrativa, desde el enfoque de las funciones gerenciales, se encuentran agrupadas en 5 dimensiones:

Planeación, para Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), abarca elegir los objetivos, misiones y las acciones para concretarlo; es decir proponer proyectos futuros, acciones y alternativas.

Organización, para Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), es la parte de una administración que establece una estructura de funciones intencional donde toda persona desenvuelve en la organización para crear ambiente para su desarrollo de los colaboradores, por lo que es una herramienta administrativa (p.30).

Integración del personal, para Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), requiere mantener y cubrir ocupado los puestos de una organización. Con lo cual logramos identificar los requisitos del trabajo; a todas las personas disponibles para seleccionar, reclutar, promover, colocar, planear y evaluar sus carreras; capacitándolos, para tener candidatos u ocupantes que puedan desenvolverse con eficiencia y efectividad. (p.31).

Dirección, para Wehrich, Cannice & Koontz, (2017), es influir a los colaboradores para que apoyen a los objetivos de la organización; de misma manera, se debe ver todos los aspectos interpersonales de administrar. Dirigir a un personal es motivar a seguir cumpliendo con su labor en la organización como componentes principales. (p.31).

Control, para Wehrich, Cannice & Koontz, (2017), es corregir y medir el desempeño laboral individual con el fin de asegurar que sea conformen a los planes. Controlar facilita cumplir los planes.

Variable – Calidad de Servicio, Parasuraman et al. (1985), señala que “la calidad de servicio es cuantificación constante del servicio entregado, en comparación con las expectativas del usuario”. (p.48), La variable Calidad de servicio, desde el enfoque del servicio bancario y distribuidas en las 5 dimensiones siguientes:

Aspectos tangibles, que se relaciona con el aspecto de las instalaciones de equipo, y del personal. Donde la entidad bancaria cuenta con equipos y tecnologías moderna y cómodas. (González, 2015); esta dimensión hace referencia a “las instalaciones físicas de la sucursal bancaria, su comodidad, su atractivo, y su limpieza” (p.129).

Fiabilidad, es la dimensión que constituye la capacidad para prestar el servicio de manera precisa. Donde la entidad bancaria vela por el cumplimiento de las promesas en el tiempo acordado (González, 2015).

La Capacidad de respuesta, es la dimensión que se relaciona con el deseo de que los procesos se desarrollen en un tiempo pertinente para los usuarios. Donde los colaboradores de la sucursal bancaria dan un servicio de calidad y rápido a todo cliente considerando sus necesidades, los colaboradores de la filial bancaria informan de todas las condiciones del servicio crediticio (González, 2015).

Seguridad, se refleja en protección de sus talentos y clientes como en la forma de saludos entre ellos, mostrar amabilidad con el fin de manejar un grato ambiente laboral.(González, 2015).

Empatía forma de manejo permanente las necesidades de los usuarios, como horarios flexibles para sus potenciales clientes y principales compradores. (González, 2015)

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

El investigador consideró a la población como aquel compuesto de todos las situaciones o casos que coinciden con determinadas características requeridas. La población del presente estudio está constituida por 5899 usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. (Hernández & Mendoza, 2018)

Reporte detallado de la agencia Banco Pichincha-Comas, tiene 3 ventanillas con atención al público lo cual se distribuyen la siguiente forma en una semana y la población obtenida es por un marco muestral dado por el informe diario reporte diario Journal SRCC – Banco Pichincha. Se detalla a continuación:

LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO		
CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3	CAJA 1	CAJA 2	CAJA 3
402	521	392	276	374	370	277	402	280	248	368	310	358	391	360	176	224	170
1315			1020			959			926			1109			570		

Fuente: Agencia comas del Banco Pichincha. (reporte diario Journal SRCC)

Total, agencia Pichincha comas tiene 5899 usuarios por semana y con una población promedio: 328 usuarios.

Muestra

Por ende, se plantea un número de muestra de 56 usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Para definir el tamaño muestral se consideró la siguiente formula. Se trabajó con un margen de error del 10%, nivel de confianza del 90%, tamaño de población de 328 y el tamaño de muestra: 56.

Donde los cálculos están referenciados en anexo 09.

Muestreo

Teniendo en cuenta que el muestreo es la técnica de selección de casos representativos, con el fin de estudiar características de la población. (Hernández & Mendoza, 2018) El tipo de muestreo aplicado para el cálculo fue el muestreo de tipo probabilístico aleatorio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos, es la técnica de encuesta debido a su sencillez, utilidad y objetividad, donde los datos provenientes de la aplicación de esta técnica; esta técnica de recolección de datos involucra el uso de diferentes herramientas aplicables, para recolectar datos, analizar la información adquirida, herramientas como la entrevista, el cuestionario, la observación, las escalas, etc. (Ñaupas, Novoa, Mejía, & Villagómez, 2014)

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario de gestión administrativa, fue elaborado por los autores de la investigación basándose en la teoría de las funciones gerenciales de Wehrich, Cannice, & Koontz (2017); por ello, dicho instrumento será sometido a juicio de expertos y al análisis estadístico para validar su estructura, inicialmente esta compuesto por 17 ítems agrupados en 5 dimensiones:

La planeación compuesta por 7 ítems (1 - 7), Organización compuesta por 1 ítem (8) y la Integración de personal compuesta por 2 ítems (9-10) y la Dirección Compuesta por 4 ítems (11-14) y Control: Compuesto por 3 ítems (15 - 17).

Donde se investiga la percepción de los usuarios o clientes relacionado al servicio que brinda la empresa. Este instrumento fue adaptado al contexto Bancario por Gonzáles (2015), quien obtuvo aceptables valores mediante el criterio de expertos e índices de confiabilidad aceptables para el instrumento y sus dimensiones.

Elementos tangibles Compuesto por 4 ítems (1 - 4), Fiabilidad Compuesto por 5 ítems (5 - 9), Capacidad de respuesta compuesto por 4 ítems (10 - 13),

Seguridad Compuesto por 4 ítems (14 - 17) y Empatía Compuesto por 5 ítems (18 - 22).

3.5. Procedimientos

La técnica utilizada para la recolección de datos, es la técnica de encuesta debido a su versatilidad, sencillez, utilidad y objetividad, de los datos provenientes de la aplicación de esta técnica; esta técnica involucra el uso de diferentes herramientas aplicables, para recolectar datos, analizar la información adquirida, herramientas como la entrevista, el cuestionario, la observación, las escalas, etc. (Hernández & Mendoza, 2018)

Validez y confiabilidad

Se realizó la validez por juicio de tres expertos lo que demostraron que el instrumento es confiable (anexo 10).

En tendiendo a la validez como aquella propiedad que señala el grado de exactitud con la que un instrumento mide determinado constructo teórico y de esta manera determinar si resulta posible el uso de los instrumentos para los fines previstos. (Hernández & Mendoza, 2018)

Asimismo, entendiendo la confiabilidad como aquel grado de consistencia de los puntajes, identificando los errores de medida y discriminando si los ítems cumplen con la función requerida para la medición. (Hernández & Mendoza, 2018)

Para el Cuestionario de Gestión administrativa se demostró la validez de contenido a partir del criterio de expertos y se obtuvo un coeficiente alfa de 0.972; lo cual significa que el instrumento posee una validez y una fiabilidad adecuada.

Además, Para el Cuestionario SERVPERF, la validez de contenido también se demostró a través del criterio de expertos, y el coeficiente de fiabilidad que se obtuvo fue de 0.978; con lo cual se demostró que dicho instrumento una validez y fiabilidad aceptable; el mencionado instrumento, es constantemente utilizado en distintas investigaciones, donde se reportan propiedades psicométricas estables, tales como análisis factoriales exploratorios, análisis factoriales confirmatorios, rotaciones varimax, etc., lo cual demuestra una validez enfocada a las evidencias sistemáticas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el método basado en la encuesta y como instrumento el cuestionario, tal como se especifica párrafos arriba; asimismo, los métodos de análisis de datos siguieron la siguiente secuencia; recojo de datos de las fuentes primigenias y secundarias. Se consultarán bibliografías con contenido original no traducida, ni abreviada, tales como; libros, tesis, monografías, revistas, artículos y manuscritos. Estas fuentes de información primarias serán perfeccionadas con las fuentes secundarias, donde, las fuentes de información con contenido reelaborado, resumido o sintetizado, como los resúmenes, diccionarios, obras de referencia, enciclopedias, cuadros estadísticos, etc.

3.7. Aspectos éticos

Para la obtención de la información, registro y datos, se tomaron en cuenta aspectos éticos como: a) Permiso formar de las autoridades y directivos para realizar el muestreo, b) Disciplinariedad de la investigación bajo el método científico (donde se siguieron las pautas establecidas, respetando los estándares establecidos para la realización de investigaciones cuantitativas), c) Respeto por la autoría de los trabajos citados (Por ello, se realizaron las citas y referencias siguiendo el formato APA 7ma edición), d) Consentimiento informado de los investigados (Por ello, se solicitó la autorización expresa de los participantes para utilizar la información brindada con motivos científicos), e) Resguardo del anonimato de los participantes, f) Filtro riguroso de los jurados y comités de ética de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Se presentan los resultados descriptivos y los resultados inferenciales a lo largo de este capítulo; los resultados descriptivos fueron realizados a partir de la agrupación de los datos en categorías, las mismas que se obtuvieron a través de una baremación percentilar, por ello, se detallan los baremos y categorías para las dos variables, en la Tablas 1 y 2:

Tabla 1.

Categorías para Gestión administrativa

<i>Categorías para Gestión administrativa</i>			
Niveles	Deficiente	Regular	Excelente
Planeación	1 – 9	10 – 26	27 – 35
Organización	1 – 2	3	4 – 5
Integración de personal	1 - 3	4 - 8	9 - 10
Dirección	1 - 5	6 - 15	16 - 20
Control	1 - 4	5 - 11	12 - 15
Gestión administrativa	1 - 21	22 - 64	65 - 85

Tabla 2.

Categorías para Calidad de servicio

<i>Categorías para Calidad de servicio</i>			
Niveles	Deficiente	Regular	Excelente
Elementos tangibles	1 – 5	6 - 15	16 - 20
Fiabilidad	1 - 6	7 - 19	20 - 25
Capacidad de respuesta	1 – 5	6 - 15	16 - 20
Seguridad	1 - 6	7 - 19	20 - 25
Empatía	1 – 5	6 - 15	16 - 20
Calidad de servicio	1 – 28	29 – 83	84 - 110

4.1.1. Gestión administrativa

Tabla 3.

Frecuencias para Gestión administrativa

<i>Gestión administrativa</i>			
		f	%
Válido	Deficiente	0	0%
	Regular	38	67.9%
	Excelente	18	32.1%
	Total	56	100%

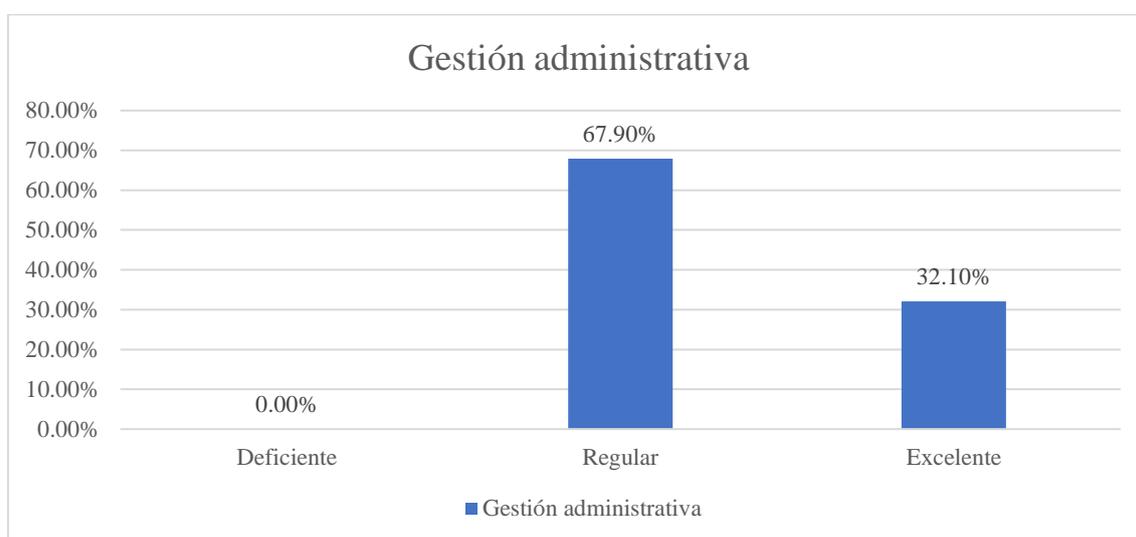


Figura 1. Frecuencias para Gestión administrativa

Interpretación: De la Tabla 3 y la Figura 1, en cuanto a la Gestión administrativa, un 0% de los usuarios encuestados perciben una Deficiente Gestión administrativa, un 67.9% percibe una Gestión administrativa Regular y otro 32.1% percibe una Excelente Gestión administrativa en el Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.

4.1.2. Dimensiones para Gestión administrativa

Tabla 4.

Frecuencias para las Dimensiones de Gestión administrativa

<i>Dimensiones para Gestión administrativa</i>										
	Planificación		Organización		Integración de personal		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	23.2%
Regular	38	67.9%	38	67.9%	38	67.9%	39	69.6%	25	44.6%
Excelente	18	32.1%	18	32.1%	18	32.1%	17	30.4%	18	32.1%
Total	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%

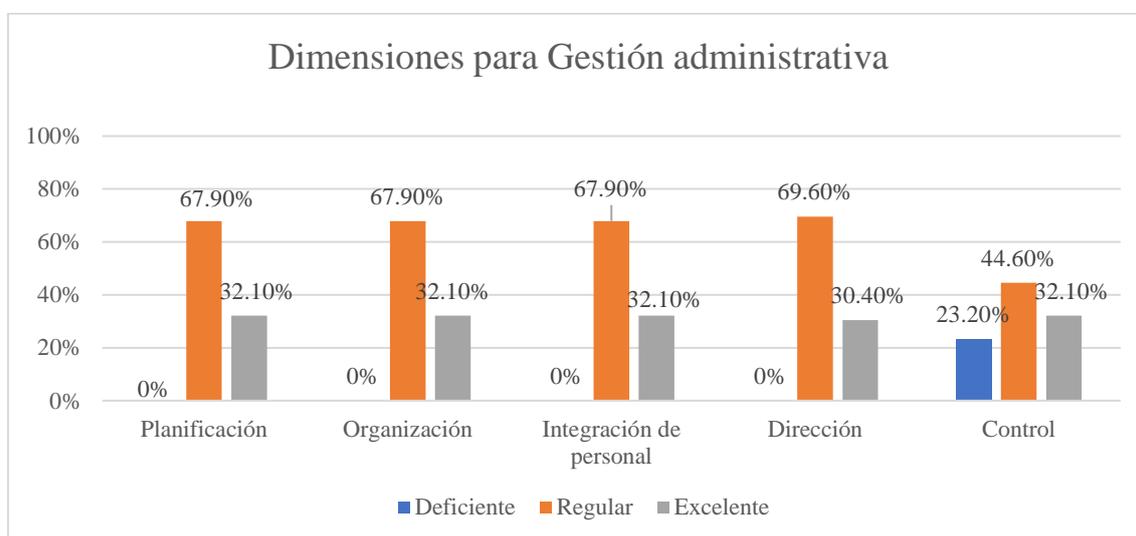


Figura 2. Frecuencias para las Dimensiones de Gestión administrativa

Interpretación: De la Tabla 4 y la Figura 2, en cuanto a las dimensiones de Gestión administrativa; para la dimensión Planeación, un 0% de los usuarios encuestados perciben una Planeación Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 67.9% perciben una Planeación Regular y otro 32.1% percibe una Planeación Excelente; para la dimensión Organización, un 0% de los usuarios encuestados perciben una Organización Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 67.9% perciben una Organización Regular y otro 32.1% percibe una Organización Excelente; para la dimensión Integración de personal, un 0% de los usuarios encuestados perciben una Integración de personal Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 67.9% perciben una Integración de personal Regular y otro 32.1% percibe una Integración de personal Excelente; para la

dimensión Dirección, un 0% de los usuarios encuestados perciben una Dirección Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 69.6% perciben una Dirección Regular y otro 30.4% percibe una Dirección Excelente; para la dimensión Control, un 23.2% de los usuarios encuestados perciben una Control Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 44.6% perciben una Control Regular y otro 32.1% percibe una Control Excelente.

4.1.3. Calidad de servicio

Tabla 5.

Frecuencias para Calidad de servicio

		<i>Calidad de servicio</i>	
		f	%
Válido	Deficiente	20	35.7%
	Regular	29	51.8%
	Excelente	7	12.5%
	Total	56	100%

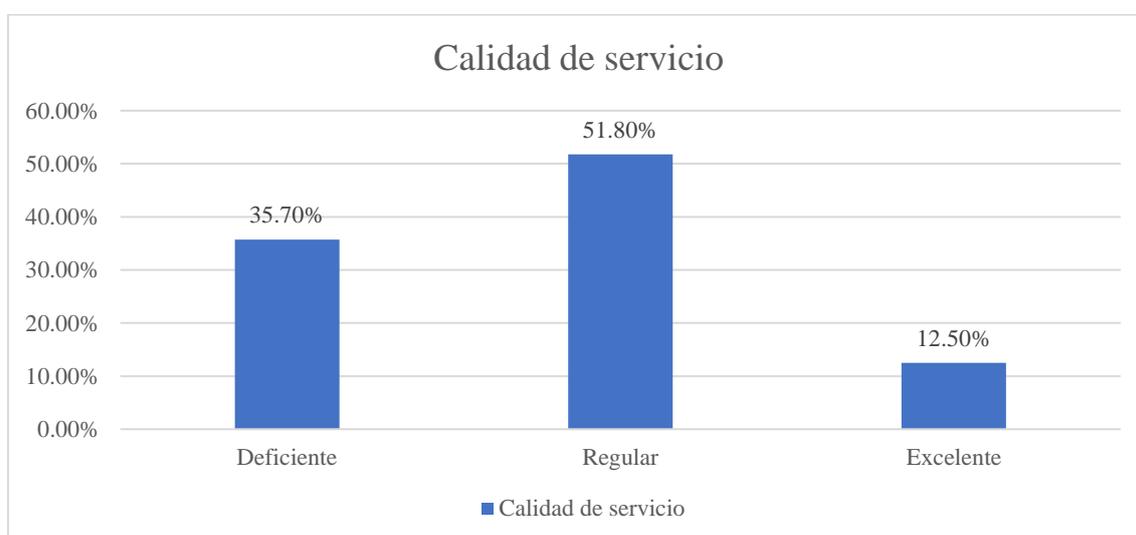


Figura 3. Frecuencias para Calidad de servicio

Interpretación: De la Tabla 5 y la Figura 3, en cuanto a la Calidad de servicio, un 35.7% de los usuarios encuestados perciben una Deficiente Calidad de servicio, un 51.8% percibe una Calidad de servicio Regular y otro 12.5% percibe una Excelente Calidad de servicio en el Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.

4.1.4. Dimensiones para Calidad de servicio

Tabla 6.

Frecuencias para las Dimensiones de Calidad de servicio

	<i>Dimensiones para Calidad de servicio</i>									
	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0%	14	25%	3	5.4%	11	19.6%	16	28.6%
Regular	51	98.2%	39	69.6%	47	83.9%	40	71.4%	38	67.9%
Excelente	1	1.8%	3	5.4%	6	10.7%	5	8.9%	2	3.6%
Total	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%	56	100%

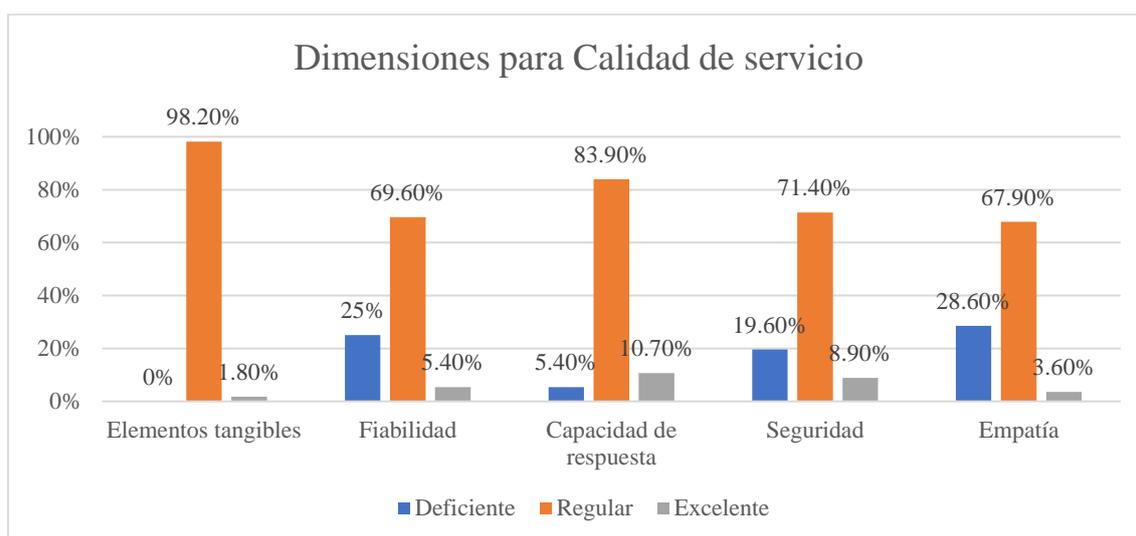


Figura 4. Frecuencias para las Dimensiones de Calidad de servicio

Interpretación: De la Tabla 6 y la Figura 4, en cuanto a las dimensiones de Calidad de servicio; para la dimensión Elementos tangibles, un 0% de los usuarios encuestados perciben una calidad Deficiente de Elementos tangibles en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 98.2% perciben una calidad Regular y otro 1.8% percibe una calidad Excelente; para la dimensión Fiabilidad, un 25% de los usuarios encuestados perciben una Deficiente de Fiabilidad en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 69.6% perciben una Fiabilidad Regular y otro 5.4% percibe una Fiabilidad Excelente; para la dimensión Capacidad de respuesta, un 5.4% de los usuarios encuestados perciben una Capacidad de respuesta Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 83.9% perciben una Capacidad de respuesta

Regular y otro 10.7% percibe una Capacidad de respuesta Excelente; para la dimensión Seguridad, un 19.6% de los usuarios encuestados perciben una Seguridad Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 71.4% perciben una Seguridad Regular y otro 8.9% percibe una Seguridad Excelente; para la dimensión Empatía, un 28.6% de los usuarios encuestados perciben una Empatía Deficiente en la Sede de Comas del Banco Pichincha, otro 67.9% perciben una Empatía Regular y otro 3.6% percibe una Empatía Excelente.

4.2. Contraste de hipótesis

Ho: Los datos concuerdan con una distribución normal

Hi: Los datos no concuerdan con una distribución normal.

Regla de decisión:

P valor < 0.05 = Rechaza Ho

P valor > 0.05 = No se rechaza Ho

Tabla 7.

Prueba de normalidad

	<i>Pruebas de normalidad</i>		
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Planificación	,350	56	,0001
Organización	,431	56	,0001
Integración de personal	,431	56	,0001
Dirección	,397	56	,0001
Control	,449	56	,0001
Gestión administrativa	,318	56	,0001
Calidad de servicio	,280	56	,0001

Interpretación: De la Tabla 7, podemos inferir que, con un nivel de confianza del 95%, los datos obtenidos para la muestra no se ajustan a una distribución normal, por lo cual, se debe aplicar pruebas no paramétricas para realizar el contraste de las hipótesis.

4.2.1. Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Hi: La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Regla de decisión:

P valor < 0.05 = Rechaza Ho

P valor > 0.05 = No se rechaza Ho

Tabla 8.

Hipótesis general

		<i>Correlaciones</i>	
			"Calidad de servicio"
Rho de Spearman	"Gestión administrativa"	Rho Sig. N	,694** ,0001 56

Interpretación: De la Tabla 8, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la Ho y asumir que La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 (Rho = 0.694). De tal modo que, cuanto mejor sea la Gestión administrativa, mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

4.2.2. Hipótesis específica 1

Ho: La dimensión planeación de gestión administrativa no está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Hi: La dimensión planeación de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Regla de decisión:

P valor < 0.05 = Rechaza Ho

P valor > 0.05 = No se rechaza Ho

Tabla 9.

Hipótesis específica 1

		<i>Correlaciones</i>	
			"Calidad de servicio"
Rho de Spearman	"Planificación"	Rho	,652**
		Sig.	,0001
		N	56

Interpretación: De la Tabla 9, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la Ho y asumir que La dimensión planeación de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 (Rho = 0.652). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Planificación mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

4.2.3. Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión organización de gestión administrativa no está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Hi: La dimensión organización de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Tabla 10.

Hipótesis específica 2

<i>Correlaciones</i>			
		<i>“Calidad de servicio”</i>	
Rho de Spearman	“Organización”	Rho	,813**
		Sig.	,0001
		N	56

Interpretación: De la Tabla 10, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la Ho y asumir que La dimensión organización de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 (Rho = 0.813). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Organización mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

4.2.4. Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión integración de personal de gestión administrativa no está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Hi: La dimensión integración de personal de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Tabla 11.

Hipótesis específica 3

<i>Correlaciones</i>			
			<i>“Calidad de servicio”</i>
Rho de Spearman	“Integración de personal”	Rho Sig. N	,813** ,0001 56

Interpretación: De la Tabla 11, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la Ho y asumir que La dimensión integración de personal de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 (Rho = 0.813). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Integración de personal mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

4.2.5. Hipótesis específica 4

Ho: La dimensión dirección de gestión administrativa no está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Hi: La dimensión dirección de gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Tabla 12.

Hipótesis específica 4

		<i>Correlaciones</i>	
		"Calidad de servicio"	
Rho de Spearman	"Dirección"	Rho	,703**
		Sig.	,0001
		N	56

Interpretación: De la Tabla 12, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la Ho y asumir que La dimensión dirección de gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 (Rho = 0703). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Dirección mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

4.2.6. Hipótesis específica 5

Ho: La dimensión control de gestión administrativa no está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Hi: La dimensión control de gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Tabla 13.

Hipótesis específica 5

		<i>Correlaciones</i>	
			"Calidad de servicio"
Rho de Spearman	"Control"	Rho	,673**
		Sig.	,0001
		N	56

Interpretación: De la Tabla 13, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la Ho y asumir que La dimensión control de gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. (Rho = 0.673). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Control mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general: Con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, se rechaza la H_0 y se asume que La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 ($Rho = 0.694$). Esto significa que cuanto mejor sea la ejecución del proceso de gestión administrativa mediante el cual se estructura un ambiente de trabajo en grupos para el cumplimiento eficaz de metas, más óptima será la percepción de la calidad de servicios prestados, (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017)

Este resultado confirma los hallazgos realizados por Ortiz & Acurio (2017); Dulanto (2019); Zárate (2019), quienes pudieron determinar que la gestión administrativa está relacionada con la calidad de servicio a los usuarios de servicio bancarios; por ello se deben instaurar manuales que normen el procedimiento administrativo y el control interno para la atención de los usuarios; asimismo, la calidad de servicio favorable percibida por los clientes, permitiría la fidelización de los clientes tal como sostiene Sánchez (2017), a partir de su investigación, donde se identifica factores importantes como la capacitación de los colaboradores, en las estrategias de calidad en el servicio de atención, y la atención personalizada.

Asimismo, se confirman los resultados obtenidos por Castro & Contreras (2015), quien a partir del diagnóstico y análisis de servicios bancarios, logro determinar que la calidad en el servicio a los clientes de forma eficiente y efectiva, está relacionado con la percepción de seguridad y confianza para realizar operaciones financieras, aportando así al crecimiento de la institución bancaria. Por ello, resulta apropiado considerar la propuesta realizada por Sánchez & Muñoz (2015); Vergara (2017), quienes diseñaron e instauraron una propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa bancaria para mejorar la calidad de atención o servicio, asimismo, lograron determinar que la calidad de servicio hacia los clientes es una característica implícita en las instituciones bancarias, es por eso que toda institución deben seguir parámetros establecidos que permitan potenciar la calidad de servicios brindados y disminuir los costos y el tiempo de espera de los clientes en las ventanillas.

Con respecto al objetivo específico 1: Con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, se rechaza la H_0 y se asume que La dimensión planeación de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 ($Rho = 0.652$). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Planificación mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios. Esto significa que cuanto mejor sea el proceso para elegir los objetivos, misiones, las acciones para concretarlo, proponer proyectos futuros y acciones alternativas (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017), más óptima será la percepción de la calidad de servicios a los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben (Gonzáles, 2015).

Con respecto al objetivo específico 2: Con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, se rechaza la H_0 y se asume que La dimensión organización de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 ($Rho = 0.813$). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Organización mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios. Esto significa que cuanto mejor sea el proceso para establecer una estructura de funciones para crear un ambiente de desarrollo de los colaboradores (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017), más óptima será la percepción de la calidad de servicios prestaos a los clientes (Gonzáles, 2015).

Con respecto al objetivo específico 3: Con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, se rechaza la H_0 y se asume que La dimensión integración de personal de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 ($Rho = 0.813$). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Integración de personal mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios. Esto significa que cuanto mejor sea el proceso para mantener y cubrir ocupado los puestos de una organización, identificar los requisitos del trabajo, reclutar, promover, colocar, planear y capacitar a los colaboradores (Weihrich, Cannice, & Koontz, 2017), más óptima será la percepción de la calidad de servicios

prestados a los clientes, donde estos comparan el servicio que esperan con las percepciones del servicio que ellos reciben (González, 2015).

Con respecto al objetivo específico 4: Con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, se rechaza la H_0 y se asume que La dimensión dirección de gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020 ($Rho = 0.703$). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Dirección mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios. Esto significa que cuanto mejor sea el proceso para influir a los colaboradores para que apoyen a los objetivos de la organización (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017), más óptima será la percepción de la calidad de servicios prestados a los clientes (González, 2015).

Con respecto al objetivo específico 5: De la Tabla 11, se aprecia con un nivel de confianza del 95% y un P valor de 0.0001, lo cual permitió rechazar la H_0 y asumir que La dimensión control de gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020. ($Rho = 0.673$). De tal modo que, cuanto mejor sea el proceso de Control mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios. Esto significa que cuanto mejor sea el proceso para establecer estándares, cuantificar el desempeño de los estándares y corregir toda variación de estándar (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017), más óptima será la percepción de la calidad de servicios prestados a los clientes (González, 2015).

VI. CONCLUSIÓN

Conclusión general: Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020, ($Rho = 0.694$). De tal modo que, cuanto mejor se ejerza la Gestión administrativa por parte de los gerentes o directivos, mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Conclusión E1: Determinar el grado de relación entre la dimensión planeación de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020, ($Rho = 0.652$). De tal modo que, cuanto mejor se ejerza el proceso de Planificación mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Conclusión E2: Determinar el grado de relación entre la dimensión organización de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020, ($Rho = 0.813$). De tal modo que, cuanto mejor se ejerza el proceso de Organización mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Conclusión E3: Determinar el grado de relación entre la dimensión integración de personal de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020, ($Rho = 0.813$). De tal modo que, cuanto mejor se ejerza el proceso de Integración de personal mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Conclusión E4: Determinar el grado de relación entre la dimensión dirección de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020. ($Rho = 0.703$). De tal modo que, cuanto mejor se ejerza el proceso de Dirección mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

Conclusión E5: Determinar el grado de relación entre la dimensión control de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020, ($Rho = 0.673$). De tal modo que, cuanto mejor se ejerza el proceso de Control mejor será la Calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las discusiones y conclusiones para el estudio, se recomienda:

Recomendación general: se recomienda a los gerentes o directivos mantener la gestión administrativa de manera efectiva para la mejora continua de la Calidad de servicio Bancario. Sin olvidar de que es necesario seguir innovando en las estrategias para la administración de los recursos organizacionales.

Recomendación E1: se recomienda ejercer una buena planificación a fin de brindar una buena gestión administrativa que esto a su vez reflejara una buena calidad de atención a los usuarios de la entidad bancaria. Así mismo considerar la intervención profesional, con el objetivo de potenciar y mejorar los niveles de eficiencia de los procesos de gestión gerencial y de los procesos de Calidad de servicio.

Recomendación E2: es recomendable establecer una estructura de funciones donde todo colaborador aporte en la organización a crear un mejor ambiente y mejor desenvolvimiento de parte de los colaboradores con el propósito de mejorar la calidad de servicio Bancario percibido por los usuarios. Así mismo se recomienda capacitar al personal para que se refleje en la buena calidad de atención a los usuarios

Recomendación E3: se recomienda integrar al personal de manera que sea calificado, y adecuado para el área designada, asimismo mejorar el nivel organización mediante la estructura de funciones para crear un ambiente agradable en los colaboradores, incentivando el trabajo en equipo y por ende se verá reflejado en los usuarios al mejorar su perceptiva sobre la calidad de servicio.

Recomendación E4: se recomienda proponer al jefe de servicios de oficina llevar talleres de liderazgo a fin de dirigir al personal donde cumplen con sus labores eficientemente en la organización a fin de instaurar un plan anual de difusión al usuario sobre el servicio que brinda: protección de datos personales, retiros ilimitados a cero costos en la red de cajeros del Banco, nueva APP moderna y otros a fin de darle a conocer el servicio.

Recomendación E5: se recomienda coordinar con los colaboradores de caja y plataforma para que efectúe encuestas y medir el grado de satisfacción de los

usuarios 1 vez al mes a fin de controlar alguna insatisfacción de algún servicio en los clientes del Banco Pichincha. Asimismo, realizar capacitaciones cada 6 meses al personal a través de plataformas tecnológicas a fin de mejorar las cualidades de personal y se observa reflejado en la calidad de servicio bancario.

REFERENCIAS

- Castro, Y., & Contreras, I. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la Ciudad de Guayaquil periodo 2010 - 2014 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú (Tesis de maestría)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, R. (2015). Evaluación de la Calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial: Mc Graw Hill.
- Mejías, A., Godoy, E., & Piñas, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), 1-18. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>

- Ñaupas, H., Novoa, E., Mejía, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis*. México: Ediciones de la U.
- Ortiz, J., & Acurio, M. (2017). La gestión administrativa en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en la calidad de servicio la usuario. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1-13. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/banco-nacional-fomento.html>
- Parasumaran, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Pichincha, E. G. (12 de Diciembre de 2020). *Banco Pichincha*. Obtenido de <https://www.pichincha.pe/conoce-sobre-nosotros/historia-grupo-pichincha#:~:text=Es%20un%20grupo%20financiero%20fundado,%2C%20Colombia%2C%20Espa%C3%B1a%20y%20Miami.>
- Ramírez, C. (2012). *Calidad Total en las empresas turísticas*. México: Trillas.
- Robbins, S., Coulter, M., & Long, L. (2018). *Administración*. México: Pearson education.
- Rodríguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales - San Martín 2017 (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2776/TM%20AD-Gp%204288%20R1%20-%20Rodriguez%20Rengifo%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rubio Andrada, L., & De Lucas Santos, S. (2018). *Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú*.

España: WWW.acciediciones.com. Obtenido de <https://play.google.com/books/reader?id=bV-HDwAAQBAJ&pg=GBS.PA6>

Sánchez, J. (2017). *Gestión administratva y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, L., & Muñoz, M. (2015). *Propuesta de mejoramiento de la gestión administrativa en el Banco de Loja, sucursal el pangui (Tesis de licenciatura)*. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7702/1/UPS-CT004569.pdf>

Sosa de la cruz, C. (2000). *Los servicios turísticos cualidades y medición*. Perú: San Marcos.

Valenzuela Gómez, C. (2017). *“Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Callao”*. Lima. Obtenido de <https://docplayer.es/169912468-Facultad-de-ciencias-empresariales.html>

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y Servicio*. Bogotá, Colombia: Ecoe Edicione.

Vergara, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en una agencia bancaria (Tesis de licenciatura)*. Universidad PEruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621717/VERGARAL_A.pdf?sequence=11

Wehrich, h., Cannice, & Koontz, H. (2017). *Administración perspectiva global empresarial*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Yovera, C. (2018). El modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teoría, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*, 10(22), 26-38.

Zárate, G. (2019). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros - Apurímac, 2019 (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional José María Arguedas, Chincheros. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión planeación de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión organización de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Determinar el grado de relación entre la dimensión planeación de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>2. Determinar el grado de relación entre la dimensión organización de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. La dimensión planeación de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>2. La dimensión organización de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco</p>	<p>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>V1.1: PLANEACIÓN</p> <p>V1.2: ORGANIZACIÓN</p> <p>V1.3: INTEGRACIÓN DE PERSONAL</p> <p>V1.4: DIRECCIÓN</p> <p>V1.5: CONTROL</p> <p>VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>V2.1: ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>V2.2: FIABILIDAD</p> <p>V2.3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>V2.4: SEGURIDAD</p> <p>V2.5: EMPATÍA</p>	<p>MÉTODO:</p> <p>Hipotético – deductivo</p> <p>TIPO:</p> <p>Aplicada</p> <p>ENFOQUE:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental - transversal</p> <p>NIVEL:</p> <p>Descriptivo correlacional. -</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>328 usuarios por día, 5899 usuarios por semana en la agencia Pichincha de Comas – Lima, 2020.</p> <p>MUESTRA:</p>

<p>Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?</p> <p>3. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión integración de personal de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión dirección de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?</p> <p>5. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dimensión control de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020?</p>	<p>Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>3.Determinar el grado de relación entre la dimensión integración de personal de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.</p> <p>4.Determinar el grado de relación entre la dimensión dirección de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>5.Determinar el grado de relación entre la dimensión control de gestión administrativa y la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p>	<p>Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>3.La dimensión integración de personal de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020.</p> <p>4.La dimensión dirección de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p> <p>5.La dimensión control de gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio según los usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.</p>		<p>56 usuarios de la agencia Pichincha de Comas – Lima, 2020.</p> <p>TIPO DE ANÁLISIS:</p> <p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>PROCESAMIENTO DE DATOS:</p> <p>Software SPSS 24.</p>
--	---	--	--	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL
Variable 1 – Gestión administrativa	Wehrich, Cannice & Koontz, (2017), sostienen que, “La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Esta definición básica necesita ampliarse” (p.4)	La variable Administración administrativa, desde el enfoque de las funciones gerenciales, se operacionaliza a partir de 17 ítems, agrupadas en 5 dimensiones; planeación, organización, integración del personal, dirección y control. (Wehrich, Cannice, & Koontz, 2017)
Variable 2 – Calidad de Servicio	Según Parasuraman et al. (1985), “la calidad del servicio es una medida de cómo el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas del cliente de manera constante”. (p.48)	La variable Calidad de servicio, desde el enfoque del servicio bancario, se operacionaliza a partir de 22 ítems, distribuidas en las 5 dimensiones siguientes; Aspectos tangibles, capacidad de respuesta, calidad de atención y empatía. (González, 2015)

Matriz de operacionalización de variables con Ítems.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
V1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Weihrich, Cannice & Koontz, (2017), sostienen que, “La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. La gestión administrativa desde el enfoque de las funciones gerenciales	La variable gestión administrativa se evalúa mediante un cuestionario de 17 ítems agrupados en 5 dimensiones; planeación, organización, integración del personal, dirección y control.	PLANEACIÓN	Políticas	Políticas laborales	1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.	ESCALA LIKERT: (Ordinal) 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
					Políticas de solución	2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.	
				Misión	Propósitos sociales	3. Considera que la misión de la agencia Pichincha de Comas, es aportar hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.	
					Crecimiento sostenible	4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.	
				Objetivos.	Metas de liderar	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.	

involucra los procesos de planeación, organización, integración de personal, dirección y control; cada proceso involucra distintos aspectos o características” (p.4)				Estrategias	Beneficio del cliente	6. Se percibe que en la agencia Pichincha – Comas la estrategia, busca favorecer a sus clientes.
				Programas	Programas de captación	7. La agencia Pichincha – Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.
			ORGANIZACIÓN	Estructura	Orden y jerarquía	8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)
			INTEGRACIÓN DE PERSONAL	Ambiente externo	Capacidad y conocimiento	9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento.
				Ambiente interno	Promoción interna	10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.
			DIRECCIÓN	Factores humanos	Motivación	11. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.
					Liderazgo	12. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, laboran con entusiasmo y disposición.

					Equipos	13. Los trabajadores de la agencia Pichincha -Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo	
					Comunicación	14. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.	
			CONTROL	Proceso de control	Monitoreo	15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.	
					Medición	16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha- Comas.	
				Productividad	Control	17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA
V2: CALIDAD DE SERVICIO	Según Parasuraman et al. (1985), "la calidad del servicio es una medida de cómo el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas del cliente de manera constante". (p.48)	La variable Calidad de servicio, desde el enfoque del servicio bancario, se operacionaliza a partir de 22 ítems, distribuidas en las 5 dimensiones siguientes; Aspectos tangibles, capacidad de respuesta, calidad de atención y empatía. (González, 2015)	ELEMENTOS TANGIBLES	Tecnología	1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	ESCALA LIKERT: (Ordinal) 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Limpieza	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.	
				Apariencia personal	3. Los empleados tienen buena apariencia personal	
				Materiales.	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.	
			FIABILIDAD	Fidelidad	5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	
				Actitud	6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.	
				Primer servicio	7. La sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez	
				Puntualidad	8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.	
				Registros.	9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.	

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Información	10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.	
				Rapidez	11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	
				Disponibilidad	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	
				Programación	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	
			SEGURIDAD	Confianza	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.	
				Seguridad	15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal	
				Amabilidad	16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.	
				Conocimientos	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.	
				Individualización	18. la sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.	

			EMPATÍA	Horarios	19. la sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente	
				Atención	20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	
				Preocupación	21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	
				Necesidades	22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	

Anexo 3: Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN USUARIOS DEL BANCO PICHINCHA, AGENCIA DE COMAS, LIMA 2020

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) usuario, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión administrativa y Calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es:

1=nunca

2=casi nunca

3=a veces

4=casi siempre

5=siempre

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planeación	1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.					
	2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.					
	3. Considera que la misión de la agencia Pichincha de Comas, es aportar hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.					
	4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.					
	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.					
	6. Se percibe que en la agencia Pichincha – Comas la estrategia , busca favorecer a sus clientes.					
	7. La agencia Pichincha – Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.					

Dimensión 2: Organización	8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)					
Dimensión 3: Integración de personal	9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento.					
	10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.					
Dimensión 4: Dirección	11. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.					
	12. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, laboran con entusiasmo y disposición.					
	13. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo					
	14. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.					
Dimensión 4: Dirección	15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.					
	Dimensión 5: Control	16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha- Comas.				
	17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.					



**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DEL BANCO PICHINCHA,
AGENCIA DE COMAS, LIMA 2020**

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) usuario, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión administrativa y Calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020

INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente como ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una “X”.

El significado de cada número es:

1=nunca

2=casi nunca

3=a veces

4=casi siempre

5=siempre

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles	1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.					
	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.					
	3. Los empleados tienen buena apariencia personal					
	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.					
	5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
Dimensión 2: Fiabilidad	6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.					
	7. la sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez					

	8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.					
	9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.					
	11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.					
	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.					
Dimensión 4: Seguridad	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.					
	15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal					
	16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.					
	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.					
	18. la sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.					
Dimensión 5: Empatía	19. la sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente					
	20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.					
	21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
	22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.					

Anexo 4: Fiabilidad para los instrumentos de medición

FIABILIDAD PARA EL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	17

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.	43,52	351,636	,728	,972
2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.	45,39	324,643	,899	,969
3. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, aporta hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.	45,07	315,668	,910	,969
4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.	44,95	320,597	,929	,969
5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.	45,14	372,997	,006	,978
6. Se percibe que en la agencia Pichincha – Comas la estrategia, busca favorecer a sus clientes.	44,68	324,877	,958	,969
7. La agencia Pichincha – Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.	45,88	335,020	,917	,970
8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)	44,70	321,997	,986	,968

9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento	45,02	338,891	,986	,970
10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.	45,38	305,548	,985	,968
11. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.	44,77	328,654	,935	,969
12. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, laboran con entusiasmo y disposición.	43,50	353,309	,378	,976
13. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo	44,50	332,655	,824	,970
14. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.	44,91	352,337	,577	,973
15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.	44,45	329,815	,868	,970
16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha-Comas.	45,52	323,963	,931	,969
17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.	45,21	309,299	,949	,969

FIABILIDAD PARA EL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

BANCARIO

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	22

<i>Estadísticas de total de elemento</i>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	59,32	421,386	,991	,975
2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.	58,96	455,817	,835	,977
3. Los empleados tienen buena apariencia personal	59,39	425,988	,957	,975
4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.	60,07	426,722	,896	,976
5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	58,95	483,215	-,078	,982
6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.	59,18	449,604	,741	,977
7. La sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez	59,39	418,679	,987	,975
8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.	60,41	448,028	,808	,977
9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.	59,32	420,986	,970	,975
10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.	58,75	437,755	,931	,976

11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	59,63	442,857	,961	,976
12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	60,64	457,870	,561	,978
13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	60,16	419,483	,945	,976
14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.	59,43	426,177	,956	,975
15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal	59,18	445,895	,760	,977
16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.	59,98	412,309	,930	,976
17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.	59,89	433,297	,810	,977
18. la sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.	59,07	448,358	,772	,977
19. la sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente	59,09	437,792	,800	,977
20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	59,71	433,153	,924	,976
21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	58,46	448,435	,606	,978
22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	59,00	456,255	,800	,977

Anexo 5: Base de datos

BD_cABANILLAS.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G1	Númerico	8	0	1. En la agencia Pichincha de Comas , se practica la promoción y ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
2	G2	Númerico	8	0	2. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus pol...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
3	G3	Númerico	8	0	3. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solució...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
4	G4	Númerico	8	0	4. En la agencia Pichincha de Comas, se maneja mejores benefici...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
5	G5	Númerico	8	0	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas , aporta hacia ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	G6	Númerico	8	0	6. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el cr...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	G7	Númerico	8	0	7. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entida...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	G8	Númerico	8	0	8. Se percibe que en la agencia Pichincha - Comas la estrategia, b...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	G9	Númerico	8	0	9. La agencia Pichincha - Comas lleva a cabo programas de capt...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	G10	Númerico	8	0	10. los procedimientos son los más adecuados para la atención a ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	G11	Númerico	8	0	11. la agencia Pichincha - Comas no realizan actos discriminatorio...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	G12	Númerico	8	0	12. considera que los empleados fueron seleccionados consideran...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13	G13	Númerico	8	0	13. considera que usted que existe una línea de carrera interna.	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	G14	Númerico	8	0	14. la agencia Pichincha - Comas respeta la dignidad de sus usar...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15	G15	Númerico	8	0	15. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, se muestra...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	G16	Númerico	8	0	16. Los trabajadores de la agencia Pichincha -Comas, laboran con ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	G17	Númerico	8	0	17. Los trabajadores de la agencia Pichincha -Comas, se muestr...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	G18	Númerico	8	0	18. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	G19	Númerico	8	0	19. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el t...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	G20	Númerico	8	0	20. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajado...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21	G21	Númerico	8	0	21. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantida...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
22	C1	Númerico	8	0	1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia m...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
23	C2	Númerico	8	0	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y ...	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	C3	Númerico	8	0	3. Los empleados tienen buena apariencia personal	Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

BD_cABANILLAS.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 67 de 67 variables

	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9	G10	G11	G12	G13	G14	G15	G16	G17	G18	G19	G20	G21	C1	C2	C3	C4	C5	C6	
1	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
2	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
3	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
5	4	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
6	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
7	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	
8	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	4	
9	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
10	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4
11	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
12	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	3	5	
13	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	
14	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
15	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
16	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
17	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
18	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
19	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	
20	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	
21	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	5	
22	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&s=1&lang=es&u=1112133203&o=1525016741



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del
Banco Pichincha de Comas, Lima 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN
ADMINISTRACIÓN**

Resumen de calificaciones

16 %

6	...	+1 %
7	...	+1 %
8	...	+1 %
9	...	+1 %
10	...	+1 %
11	...	+1 %
12	...	+1 %
13	...	+1 %
14	...	+1 %
15	...	+1 %
16	...	+1 %
17	...	+1 %
18	...	+1 %
19	...	+1 %
20	...	+1 %
21	...	+1 %
22	...	+1 %
23	...	+1 %
24	...	+1 %

Anexo 7: Carta de aprobación



Oficina Principal
Av. Ricardo Palma 278,
Miraflores
T. (511) 612 2000
www.pichincha.pe
Banco Pichincha Perú

"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 27 enero del 2021

OFICIO 171- 2021 -BP/ FGSC-JSO

Señor:

Cabanillas Contreras, Sergio Rafael

Presente

Asunto: Autorización para estudio
de investigación

De mi especial consideración:

Tengo el grado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, a nombre de la Agencia Comas y en relación al documento de referencia este despacho autoriza la realización de investigación con los usuarios del Banco Pichincha Sede Comas. Por el espacio de 7 días recomendarle que dicho trabajo debe realizarlo con mucha cordialidad y respeto a nuestros trabajadores.

Es propicia la oportunidad para renovarle las nuestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente

Fanny Guisell Santos Carrión

Jefe de Servicios de Oficina

+

Anexo 8: Cuestionarios aplicados



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN USUARIOS DEL BANCO PICHINCHA, AGENCIA DE COMAS, LIMA 2020

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) usuario, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión administrativa y Calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es:

- 1=nunca
- 2=casi nunca
- 3=a veces
- 4=casi siempre
- 5=siempre

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
DIMENSIONES	ÍTEMES					
Dimensión 1: Planeación	1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.		X			
	2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.				X	
	3. Considera que la misión de la agencia Pichincha de Comas, es aportar hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.				X	
	4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.			X		
	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.				X	
	6. Se percibe que en la agencia Pichincha – Comas la estrategia , busca favorecer a sus clientes.			X		
	7. La agencia Pichincha – Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.			X		
Dimensión 2: Organización	8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)				X	
Dimensión 3: Integración de personal	9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento.			X		
	10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.				X	
Dimensión 4: Dirección	11. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.				X	
	12. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, laboran con entusiasmo y disposición.				X	
	13. Los trabajadores de la agencia Pichincha –Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo			X		
	14. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.			X		
Dimensión 5: Control	15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.				X	
	16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha- Comas.		X			
	17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.			X		



**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DEL
BANCO PICHINCHA, AGENCIA DE COMAS, LIMA 2020**

INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) usuario, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión administrativa y Calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020

INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es:

- 1=nunca
- 2=casi nunca
- 3=a veces
- 4=casi siempre
- 5=siempre

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles	1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.			X		
	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.			X		
	3. Los empleados tienen buena apariencia personal				X	
Dimensión 2: Fiabilidad	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.				X	
	5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.			X		
	6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.			X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta	7. la sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez				X	
	8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.			X		
	9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.			X		
Dimensión 4: Seguridad	10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.				X	
	11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.		X			
	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes			X		
Dimensión 5: Empatía	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.			X		
	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.				X	
	15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal			X		
Dimensión 5: Empatía	16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.			X		
	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.			X		
	18. la sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.			X		
Dimensión 5: Empatía	19. la sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente				X	
	20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.			X		
	21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes				X	
	22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.			X		

Anexo 9.

Cálculo de población y muestra.

Dónde:

Ecuación Estadística para proporciones poblacionales.

n= Tamaño de la muestra.

z= Nivel de confianza deseado. (1.96)

p= Proporción de la población con la característica deseada(éxito)-
(0.5)

q=Proporción de la población sin la característica deseada(fracaso)-
(0.5)

e=Nivel de error dispuesto a cometer. -10%

N=Tamaño de la población. - 328 usuarios.

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96^2 * 1.96) * 0.5 * 0.5}{(10\%)^2 + (1.96^2 * 1.96) * (0.5 * 0.5) / 328}$$

$$n = 56$$

Asimismo, el muestreo será probabilístico debido a que como se muestra se establece una fórmula estadística donde se ejecuta la operación, a fin de obtener la cantidad que se requiere, este cálculo se realizó en base a la población del estudio.

Anexo 10.

Certificados de validez de contenido

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la Investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020"							
Apellidos y nombres de los Investigadores: Yauri Vasquez, Hernan – Cabanillas Contreras, Sergio Rafael							
Apellidos y nombres del experto: Alva Meza, Keiko Lourdes							
DNI: 47487760							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Políticas laborales	1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.	ESCALA LIKERT: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Políticas de solución	2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.		✓		
		Propósitos sociales	3. Considera que la misión de la agencia Pichincha de Comas, es aportar hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.		✓		
		Crecimiento sostenible	4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.		✓		
		Metas de liderazgo	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.		✓		
		Beneficio del cliente	6. Se percibe que en la agencia Pichincha – Comas la estrategia, busca favorecer a sus clientes.		✓		
		Programas de captación	7. La agencia Pichincha – Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.		✓		
	ORGANIZACIÓN	Orden y jerarquía	8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)		✓		
		INTEGRACIÓN DE PERSONAL	capacidad y conocimiento		9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento.	✓	
	Promoción interna		10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.		✓		
	DIRECCIÓN	Motivación	11. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.		✓		
		Liderazgo	12. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, laboran con entusiasmo y disposición.		✓		
		Equipos	13. Los trabajadores de la agencia Pichincha -Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo		✓		
		Comunicación	14. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.		✓		
	CONTROL	Monitoreo	15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.		✓		
		Medición	16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha- Comas.		✓		
		Control	17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.		✓		
VZ: CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Tecnología	1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	ESCALA LIKERT: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Limpieza	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.		✓		
		Apariencia personal	3. Los empleados tienen buena apariencia personal		✓		
		Materiales.	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.		✓		
	FIABILIDAD	Fidelidad	5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		✓		
		Actitud	6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.		✓		
		Primer servicio	7. La sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez		✓		
		Puntualidad	8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Registros.	9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.		✓		
		Información	10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.		✓		
		Rapidez	11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.		✓		
		Disponibilidad	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes		✓		
	SEGURIDAD	Programación	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.		✓		
		Confianza	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.		✓		
		Seguridad	15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal		✓		
		Amabilidad	16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.		✓		
	EMPATÍA	Conocimientos	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.		✓		
		Individualización	18. La sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.		✓		
		Horarios	19. La sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente		✓		
		Atención	20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.		✓		
		Preocupación	21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes		✓		
		Necesidades	22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.		✓		

Firma del experto

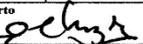
Keiko Lourdes Alva Meza

Fecha 01/02/2021

Nota: Lee DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

CAJ N° 28146

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: -Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020-								
Apellidos y nombres de los Investigadores: Yauri Vasquez, Hernan -- Cabanillas Contreras, Sergio Rafael								
Apellidos y nombres del experto: Chavez Maravi, Elide Florisa DNI: 10364878								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM/PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO			
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Políticas laborales	1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.	ESCALA LIKERT: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	✓			
		Políticas de solución	2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.		✓			
		Propósitos sociales	3. Considera que la misión de la agencia Pichincha de Comas, es aportar hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.		✓			
		Crecimiento sostenible	4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.		✓			
		Metas de liderazgo	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.		✓			
		Beneficio del cliente	6. Se percibe que en la agencia Pichincha - Comas la estrategia, busca favorecer a sus clientes.		✓			
		Programas de captación	7. La agencia Pichincha - Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.		✓			
	ORGANIZACIÓN	Orden y jerarquía	8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)		✓			
	INTEGRACIÓN DE PERSONAL	capacidad y conocimiento	9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento.		✓			
		Promoción interna	10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.		✓			
	DIRECCIÓN	Motivación	11. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.		✓			
		Liderazgo	12. Los trabajadores de la agencia Pichincha - Comas, laboran con entusiasmo y disposición.		✓			
		Equipos	13. Los trabajadores de la agencia Pichincha -Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo		✓			
		Comunicación	14. En agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.		✓			
	CONTROL	Monitoreo	15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.		✓			
		Medición	16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha- Comas.		✓			
		Control	17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.		✓			
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Tecnología		1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	✓		
			Limpieza		2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.	✓		
			Apariencia personal		3. Los empleados tienen buena apariencia personal	✓		
			Materiales.		4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.	✓		
		FIABILIDAD	Fidelidad		5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	✓		
Actitud			6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.	✓				
Primer servicio			7. La sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez	✓				
Puntualidad			8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.	✓				
Registros.			9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.	✓				
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Información	10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.	✓				
		Rapidez	11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.	✓				
		Disponibilidad	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes	✓				
		Programación	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.	✓				
SEGURIDAD		Confianza	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.	✓				
		Seguridad	15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal	✓				
		Amabilidad	16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.	✓				
		Conocimientos	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.	✓				
		Individualización	18. La sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.	✓				
EMPATÍA		Horarios	19. la sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente	✓				
		Atención	20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	✓				
		Preocupación	21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes	✓				
		Necesidades	22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.	✓				
Firma del experto 			Fecha 01/02/2021					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia de Comas, Lima 2020"							
Apellidos y nombres de los Investigadores: Yauri Vasquez, Hernan – Cabanillas Contreras, Sergio Rafael							
Apellidos y nombres del experto: Mateo Aguilar, Milagros DNI: 43350739							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Políticas laborales	1. En la agencia Pichincha de Comas, actúan de acuerdo a sus políticas laborales, brindando oportunidades al cliente.	ESCALA LIKERT: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Políticas de solución	2. En la agencia Pichincha de Comas, se preocupan en dar solución a los problemas de calidad de atención.		✓		
		Propósitos sociales	3. Considera que la misión de la agencia Pichincha de Comas, es aportar hacia el desarrollo de la sociedad y sus clientes.		✓		
		Crecimiento sostenible	4. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, impulsa el crecimiento sostenible de sus clientes.		✓		
		Metas de liderazgo	5. Considera que en la agencia Pichincha de Comas, es una entidad bancaria líder en el Perú.		✓		
		Beneficio del cliente	6. Se percibe que en la agencia Pichincha – Comas la estrategia, busca favorecer a sus clientes.		✓		
		Programas de captación	7. La agencia Pichincha – Comas lleva a cabo programas de captación y de atención al cliente.		✓		
	ORGANIZACIÓN	Orden y jerarquía	8. En el Banco Pichincha - Agencia de Comas, existen un orden o jerarquía de puestos de trabajo (Directores, gerentes, supervisores, asesores, etc.)		✓		
	INTEGRACIÓN PERSONAL	capacidad y conocimiento	9. Considera que los empleados fueron seleccionados considerando su capacidad y conocimiento.		✓		
		Promoción interna	10. Considera que usted que existe una línea de carrera interna.		✓		
	DIRECCIÓN	Motivación	11. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, se muestran motivados en su horario de trabajo.		✓		
		Liderazgo	12. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, laboran con entusiasmo y disposición.		✓		
		Equipos	13. Los trabajadores de la agencia Pichincha – Comas, se muestran a gusto con sus compañeros de trabajo		✓		
		Comunicación	14. En la agencia Pichincha - Comas, los trabajadores se comunican de forma respetuosa y adecuada.		✓		
	CONTROL	Monitoreo	15. Los gerentes o directivos de la entidad bancaria monitorean el trabajo de sus empleados.		✓		
		Medición	16. Se realizan encuesta para medir el desempeño de los trabajadores de la agencia Pichincha- Comas.		✓		
		Control	17. La agencia Pichincha - Comas, cuenta con la suficiente cantidad de trabajadores para atender a sus usuarios.		✓		
VZ: CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Tecnología	1. La sucursal bancaria tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	ESCALA LIKERT: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	✓		
		Limpieza	2. Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen aspecto limpio.		✓		
		Apariencia personal	3. Los empleados tienen buena apariencia personal		✓		
		Materiales.	4. Los elementos materiales y documentación relacionada con el servicio que ofrece la sucursal bancaria son visualmente atractivos.		✓		
	FIABILIDAD	Fidelidad	5. Cuando la sucursal bancaria promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.		✓		
		Actitud	6. Cuando un cliente tiene un problema, la sucursal bancaria muestra un sincero interés en solucionarlo.		✓		
		Primer servicio	7. La sucursal bancaria realiza bien el servicio la primera vez.		✓		
		Puntualidad	8. La sucursal bancaria concluye el servicio en el tiempo acordado.		✓		
		Registros.	9. La sucursal bancaria mantiene sus registros sin errores.		✓		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Información	10. Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio bancario.		✓		
		Rapidez	11. Los empleados ofrecen servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades.		✓		
		Disponibilidad	12. Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes		✓		
		Programación	13. Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.		✓		
	SEGURIDAD	Confianza	14. El comportamiento de los empleados transmite confianza a sus clientes a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta la sucursal.		✓		
		Seguridad	15. Los clientes se sienten seguros de sus transacciones con la sucursal		✓		
		Amabilidad	16. Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes.		✓		
		Conocimientos	17. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.		✓		
		Individualización	18. la sucursal bancaria da a sus clientes una atención individualizada.		✓		
	EMPATÍA	Horarios	19. la sucursal bancaria tiene horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de cliente		✓		
		Atención	20. La sucursal bancaria tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.		✓		
		Preocupación	21. La sucursal bancaria se preocupa por los mejores intereses de sus clientes		✓		
		Necesidades	22. La sucursal bancaria conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes.		✓		
Firma del experto			Fecha 01 / 02 / 2021				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.