



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco
de La Nación - agencia Santa Anita 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR

Br. José Augusto Licán Calderón

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control Administrativo

PERÚ - 2017

Página del Jurado

.....
Dra. Estrella Esquiagola Aranda
Presidente

.....
Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretaria

.....
Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a todos los ciudadanos que gestionan y ofrecen un servicio público, deseando que este aporte contribuya a mejorar la calidad de atención y a la optimización de los procedimientos para obtener un mejor producto. El mismo que concluirá con la satisfacción y/o beneficio de todos los clientes

Agradecimiento

Agradezco a Dios por demostrarme su grandeza espiritual; a mi padre, a mi querida e inolvidable madre por inculcarme valores que formaron mi coraje; a mi esposa Leonor y a mi hija Elizabeth que me impulsaron en todo momento y tuvieron paciencia al comprender mi ausencia en aquellos momentos familiares, y que para mí engrandeció aún más nuestras vidas en el seno familiar. Asimismo, a mi asesor el Dr. Noel Alcas Zapata por sus brillantes exposiciones académicas.

Declaración Jurada

Yo, Br. Llican Calderón José Augusto, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06101413, con la tesis titulada “Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia Santa Anita 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Julio de 2017.

Firma:.....

Br. Llican Calderón José Augusto

DNI: 06101413

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia Santa Anita 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Espero que mi modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con Gestión Administrativa y Servicio al Cliente, y particularmente en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I Introducción	
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	23
Justificación	44
Problema	45
Hipótesis	49
Objetivos	50
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	56
2.4. Tipos de estudio	56
2.5. Diseño	57
2.6. Población, muestra y muestreo	58
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8 Método de Análisis	66
2.9. Aspectos éticos	67
III: Resultados	
3.1. Descripción de resultados	69
3.2. Contrastación de hipótesis	80

IV: Discusión	87
V: Conclusiones	91
VI: Recomendaciones	94
VII: Referencias	97
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	103
Anexo 2: Instrumento de medición de la variable gestión administrativa	108
Anexo 3: Instrumento de medición de la variable servicio al cliente	112
Anexo 4: Análisis de confiabilidad	117
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	125
Anexo 6: Base de datos de la muestra	128
Anexo 7: Certificados de validez de contenido	151
Anexo 8: Esquema del Artículo Científico	170

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de variable Gestión Administrativa	54
Tabla 2: Operacionalización de variable Servicio al Cliente	55
Tabla 3: Población	58
Tabla 4: Muestra proporcional de los clientes que solicitan atención diariamente en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita	60
Tabla 5: Jurados expertos	63
Tabla 6: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	64
Tabla 7: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión Administrativa	64
Tabla 8: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Servicio al Cliente	65
Tabla 9: Descripción de los niveles de la gestión administrativa	69
Tabla 10: Descripción de los niveles de la planeación	70
Tabla 11: Descripción de los niveles de la dimensión organización	71
Tabla 12: Descripción de los niveles de la dirección	72
Tabla 13: Descripción de los niveles de la dimensión control	73
Tabla 14: Descripción de los niveles del servicio al cliente	74
Tabla 15: Descripción de los niveles de los elementos tangibles	75
Tabla 16: Descripción de los niveles de la fiabilidad	76
Tabla 17: Descripción de los niveles de la capacidad de respuesta	77
Tabla 18: Descripción de los niveles de la seguridad	78
Tabla 19: Descripción de los niveles de la empatía	79
Tabla 20: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y servicio al cliente	80
Tabla 21: Coeficiente de correlación de Spearman entre gestión administrativa y los elementos tangibles	81
Tabla 22: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la fiabilidad	82
Tabla 23: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión	83

administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente

Tabla 24: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente 84

Tabla 25: Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente. 85

Lista de figuras

	Página
Figura 1: Esquema de tipo de diseño	57
Figura 2: Niveles de la gestión administrativa	69
Figura 3: Niveles de la dimensión planeación	70
Figura 4: Niveles de la organización	71
Figura 5: Niveles de la dirección	72
Figura 6: Niveles de la dimensión control	73
Figura 7: Niveles del servicio al cliente	74
Figura 8: Niveles de los elementos tangibles	75
Figura 9: Niveles de la fiabilidad	76
Figura10 Niveles de la capacidad de respuesta	77
Figura11 Niveles de la seguridad	78
Figura12 Niveles de la empatía	79

Resumen

En la investigación titulada: Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia Santa Anita 2016, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 150 clientes de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los clientes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,880 para la variable Gestión Administrativa y 0,953 para la variable Servicio al Cliente.

Con referencia al objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y servicio al cliente en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .805**).

Palabras Clave: Gestión administrativa, servicio al cliente, encuesta, instrumentos, confiabilidad, recolección y datos.

Abstract

In the research entitled: Administrative management and customer service Banco de la Nación – agency Santa Anita 2016, the overall objective of the research was to determine the relationship between the administration and customer service of Banco de La Nación –agency Santa Anita 2016.

The type of research is basic, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and approach is quantitative. The sample consisted of 150 clients of the agency Banco de La Nación Santa Anita. The technique used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to customers expert judgment was used for the validity of instruments and each instrument reliability Cronbach alpha came out very high in both variables was used: 0.880 to 0.953 Administrative Management for variable and variable Customer Service.

Referring to the general objective: to determine the relationship between the administration and customer service of Banco de La Nación – agency Santa Anita 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative management and customer service agency Bank the Nation of Santa Anita. What is shown by the statistic Spearman (sig bilateral= $0.000 < 0.01$; $Rho = .805^{**}$).

Keywords: Administrative management, customer service, survey, instruments, reliability, collection and data.

I. Introducción

1.1 Antecedentes:

1.1.1 Antecedentes internacionales

Carrasco (2011), en su tesis de maestría titulada: *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en Banco Estado*, sustentada en la Universidad de Chile. El objetivo del estudio a presentar es el análisis sobre los procesos de implementación de la metodología de gestión por procesos, los efectos producidos en la organización y las buenas prácticas que esta permiten. Asimismo, confrontaremos esta metodología con los enfoques clásicos de administración, de manera teórica como práctica buscando sus principales falencias como virtudes. Concluyendo lo siguiente: a) Es importante revisar el trabajo de selección sobre aquellos procesos por gestionar, ya que su correcta ejecución evitará desencuentros entre directivos por entregarle una mayor atención a un determinado proceso, argumentando su elección y facilitando los alineamientos sobre los focos estratégicos; sin embargo su actual planteamiento arriesga la reputación confiabilidad de esta herramienta debido a lo subjetivo de sus resultados. Es imperativo pues se precisan resultados de alto impacto para no dar la sensación de subutilizar recursos y tiempo, pues es probable que en el comienzo la atención de la organización se centre en ver la obtención resultados que avalen su existencia, b) Asimismo la falta de objetivos comunes entre las directrices de la GGP y ciertas áreas afines como: Gerencia de Operación de Sucursales, Gerencia de Planificación y Estudio, Gerencia de Control de Gestión y la Subgerencia de Centro de Atención y Soporte, le quitan importante potencial al desarrollo del flujo informativo. El ideal sería integrarlos a la metodología pues a través de esa sinergia, se suplirán las carencias enumeradas en la conclusión número uno.

Campos y Loza (2011), realizó una tesis titulada: *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*, Universidad Técnica del Norte- Ecuador. Su objetivo

general fue: Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra. La presente investigación es de tipo descriptivo, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista en tiempo real, su población fueron 1,222 entre estudiantes y no estudiantes, y por ser una población grande se aplicó la fórmula de la fracción muestral llegando a determinar que se trabajaría con una muestra de 239 estudiantes y 63 no estudiantes haciendo un total de 302 encuestados; donde luego brinda las siguientes conclusiones: Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos. - Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.

Soto (2011), en su tesis de maestría titulada: *Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club Rotario*, sustentada en la universidad Andina Simón Bolívar, cuyo objetivo general fue evaluar el funcionamiento administrativo de los centros médicos, con la finalidad de conocer la eficiencia de la gestión administrativa, a través de la aplicación de las fases del proceso administrativo. Trabajo con una muestra de directivos y 08 empleados por cada centro médico (Centro Médico Fundación Valle Interoceánico y Centro Médico CMSB), el presente estudio evaluó la aplicación del proceso administrativo en cada centro médico; y concluyó lo siguiente: a) En el Ecuador, se ha reconocido la importancia que tiene la Atención Primaria de Salud en el sistema sanitario, por ser el nivel asistencial más frecuentado por los pacientes, es por ello que la eficiente gestión administrativa que se dé a los recursos entregados para centros que cumplen este objetivo es de vital importancia para el desarrollo comunitario. b) Nos encontramos atravesando una época de continuos cambios, desafíos y perplejidad, para las organizaciones, pero sobre todo para la administración, por esta razón no es posible que una entidad que busca ser sostenible y trascender en el tiempo prestando servicios médicos, que mejoren las condiciones de vida de las personas más vulnerables, no sea eficiente en la aplicación de las fases del proceso administrativo. c) Es evidente la diferencia en los criterios rotarios al administrar los centros médicos, pues al ser ambas instituciones apoyadas por un organismo internacional deberían buscar enfocarse en brindar la mayor calidad a sus beneficiarios, siendo

autosustentables y efectivos en sus decisiones administrativas, a pesar de ello cada uno funciona y administra sus recursos de manera diferente, el contar con un modelo de gestión contribuirá a superar esta debilidad.

Guzmán (2014) en su tesis titulada: *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*, sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca – Ecuador. Entre sus conclusiones se tiene: a) La presente investigación permitirá a la autoridades de las empresas y de los entes reguladores de la ciudad tener una perspectiva de cómo se encuentra el manejo de las operadoras desde la perspectiva administrativa y financiera y permitirá que los modelos planteados, que han sido desarrollados en función a la adaptabilidad de las operadoras puedan de ser de fácil aceptación, b) Las operadoras deben considerar dentro de sus estrategias la consolidación de sus miembros para que ellos no trabajen por su cuenta sino que todo se haga a través de la operadora, siendo esto necesario pues al momento de la entrega de las unidades y en su posterior puesta en marcha, existirá un control exhaustivo de las rutas tomadas, del número de carreras realizadas y del valor cobrado, c) Las empresas necesitan una correcta estructura organizacional la cual delimite las funciones y actividades que debe cumplir cada uno de los miembros de las operadoras, pues a pesar de que los entes de control estén entregando instrumentos para el manejo organizacional como es el caso de la cooperativas todavía existe desconocimiento por parte de sus directivos y aún más por los socios y d) La correcta aplicación de los procesos planteados en esta investigación permitirá a los directivos administrar eficaz y eficientemente sus empresas además podrán controlar las operadoras, pues lo que se busca es captar más clientes y mejorar su satisfacción.

Abad y Pincay (2014), en su tesis titulada: *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, sustentada en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Tuvo como objetivo general: Analizar la calidad de

servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas de la organización y concluyo lo siguiente: a) En la compañía de seguros se analizó el nivel de satisfacción que perciben los clientes internos (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguros) evidenciándose deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el incumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido para el año 2013, b) De acuerdo a las encuestas realizadas al personal de la empresa, las áreas donde se identificó mayores inconvenientes son aquellos departamentos que tienen contacto con los bróker y/o clientes, debido a la pésima actitud con la que estas desarrollan sus funciones, los tiempos de respuesta para resolver requerimientos oscilan entre 24 a 48 horas, períodos que deben ser reducidos para alcanzar la eficiencia. Por su parte la organización invierte en capacitación a departamentos generadores de negocios como lo son comercial y fuerza de ventas sin embargo, estas no están siendo reflejadas en los números ya que acompañado del cierre de una negociación debe estar la actitud, predisposición y seguimiento que se dé al bróker, c) Los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente. Otro error de la empresa es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones, lo que genera en los empleados una percepción de bienestar por lo que no buscan la mejora constante.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Quichca (2012), en su tesis de maestría titulada: *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto*

Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuya investigación es de tipo Descriptivo – Correlacional. El Objetivo general fue: Analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Concluyo lo siguiente: a) Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$), b) La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% I =< > 9.66%;22.60%) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena, además el 45.97% de los estudiantes califican como regular la Gestión Administrativa, c) La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el Desempeño Docente”, es 19.35% (al 95% I =< > 12.40%;26.30%) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el Desempeño Docente, d) Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$),

Tirado (2014), en su tesis titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo*, cuyo objetivo general fue: Fundamentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico

de La Libertad y concluyo lo siguiente: a) La gestión administrativa influye de manera directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contrastación de la hipótesis, que ha permitido determinar que ambas variables tienen relación entre ellas, b) La calidad de servicio que ofrece el colegio químico farmacéutico es regular por la existencia de algunas debilidades como es el caso de la gestión de recursos humanos y gestión tecnológica y también por la amenaza de riesgo ante robos cerca del local, c) Los objetivos de investigación han sido logrados cabalmente, ello ha sido posible diagnosticando a través de las encuestas y entrevista, sobre el nivel de eficacia y desarrollo de ambas variables (Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Cliente), encontrando que tiene una estrecha relación; lo cual ha derivado en propuesta de acciones de mejora. En tal sentido, la hipótesis de investigación ha quedado contrastada, es decir que: “La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad de Servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo.”

García (2014) en su tesis titulada: *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*, sustentada en la Universidad nacional de Trujillo, cuyo objetivo general fue: Sustentar la manera en que la Gestión Administrativa influye en la Eficacia de la Oficina de Transportes y Seguridad Vial en estudio y concluyo lo siguiente: a) En la actualidad el servicio de transporte es una necesidad básica, existiendo alta demanda como consecuencia del desarrollo económico y crecimiento de la población; siendo la sociedad la que exige que los servicios deben ser de calidad evitando congestión de tráfico, accidentes de tránsito, problemas de contaminación atmosférica, contaminación acústica etc. Las Provincias del interior del país no son ajenas a este problema, siendo el Gobierno local entre otras instituciones el que va desarrollar y regular actividades en materia de transporte, valiéndose de la Gestión Administrativa dentro de un marco regulador, políticas y desarrollo técnico del transporte, b) La Oficina de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez, en materia de Gestión Administrativa presenta fortalezas como son: la

buena capacidad de liderazgo por parte del jefe de la oficina, buena comunicación, relación cordial entre los trabajadores, se propicia el trabajo en equipo; facilitando de esta manera el seguimiento de los planes y la oportuna toma de decisiones, c) Respecto a la Gestión de Recursos Humanos, hay satisfacción por el trabajo que realizan, las recompensas y el trato de la entidad lo califican a nivel medio; pero hay debilidades en los procesos de admisión del personal (favoritismo), y capacitación es inexistente. Por este motivo, los ciudadanos y transportistas manifiestan disconformidad.

Vela y Zavaleta (2014) en su tesis titulada: *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*, sustentada en la Universidad Antenor Orrego. Tuvo como objetivo general: Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo, concluyo lo siguiente: a) La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas, b) Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas, c) La evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas, d) Se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro Tottus – Mall, de la ciudad de Trujillo.

Tola (2015), en su tesis de maestría titulada: *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la región Puno – 2012*, sustentada en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, cuya investigación es del tipo básica o pura, por cuanto todos los

aspectos son teorizados, aunque sus alcances serán prácticos en la medida que sean aplicados por los hospitales Hospitales III de Essalud de la Región Puno. La investigación es de nivel descriptiva-explicativa-correlacional, por cuanto se describió la problemática que experimentan los Hospitales III de Essalud de la Región Puno; explicando la forma como la gestión administrativa contribuye en el mejoramiento de los servicios de salud; y, correlaciona lo que sucede en un hospital (Juliaca), con lo que está sucediendo o puede suceder en el hospital (Puno) de Essalud, porque todos trabajan sobre las mismas políticas generales. El Objetivo general fue: Estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno-2012. Concluyo lo siguiente: a) Se concluye que la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz por consiguiente influye en grado mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud, porque probablemente los directivos de las jefaturas de los hospitales III de Essalud, aún no se actualizan en lo referente a la tecnología del colaborativo de mejoramiento en servicios de salud, así mismo la gestión administrativa actual no tiene previsto implementar planes y/o proyectos de mejora continua; es decir los directivos de la áreas de salud no se preocupan por contar con planes de mejora continua en servicios de salud; y pareciera que no desean lograr los estándares de calidad de prestación de servicios de salud, b) Se finaliza, estableciendo que en los Hospitales III de Essalud de la Región Puno, no se da la relación: “las estrategias de gestión influye en el colaborativo de mejoramiento en los servicios de salud en los pacientes”; porque no tienen determinado los costos reales de los medios de producción; así mismo los directivos de los hospitales III de Essalud de la Región Puno no saben 173 exactamente sobre cómo se produce servicios de salud de calidad (colaborativo de mejoramiento); es decir en lo referente a gestión administrativa de hospitales no tienen definido cómo estandarizar los procesos clínicos sobre la base de la mejor evidencia disponible a fin de decidir que tecnologías se adoptan, que procedimientos se utilizan, y cuáles son los perfiles idóneos de los recursos humanos necesarios.

1.2 Fundamentación científico, técnica o humanística

1.2.1 Bases teóricas de la variable Gestión Administrativa:

Definiciones de la variable Gestión Administrativa:

Según Chiavenato (2014) indicó:

La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (p. 9)

El autor concluye que en toda organización se hace indispensable la presencia de procesos como la planificación que diseña la estrategia previa a la organización de los recursos, y que tiene que tener una dirección de las acciones y se debe controlar el cumplimiento de lo planificado para conseguir los objetivos trazados y obtener resultados.

Según Münch (2010) indicó:

En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. (p. 26)

El autor nos refiere que en toda organización la gestión administrativa inicia una fase estructural que es el comienzo de plantear la forma de cómo obtener algunos objetivos dentro de la organización y se presenta la necesidad de organizar actividades para la consecución de estos objetivos o metas como parte operacional.

Según Jones y George (2006) indicaron:

Así, la administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización. Los recursos de una organización comprenden bienes como la gente y sus capacidades, habilidades (Know-how) y conocimientos; la maquinaria, materias primas, tecnologías de cómputo y de información y capital económico. (p. 5)

Los autores consideran la planeación, organización, dirección y control como etapas de la administración para el logro de las metas; o sea lo previo antes de la organización en el tiempo presente y cuyas actividades deben irse dirigiendo y controlando para establecer los correctivos necesarios en la utilización óptima de los recursos que nos conduzcan a la obtención de metas propuestas por la organización.

Según Amaru (2009) enunció: “La administración es el proceso de tomar decisiones sobre los objetivos y la utilización de los recursos. Abarca cinco tipos principales de decisiones, llamadas también procesos o funciones: planeación, organización, liderazgo, dirección y control” (p. 6).

Lo que el autor considera es que para la utilización óptima de los recursos de una organización se debe realizar una planificación adecuada de actividades y cuya organización de estas actividades están sujetas a un liderazgo dentro de la organización que dirija y controle el cumplimiento de lo planificado con el fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos.

Según Koontz y Weihrich (2007) enunciaron:

La administración es el proceso de diseñar y mantener ambientes en los que individuos que colaboran en grupos, cumplen eficientemente objetivos seleccionados. Sin embargo, habrá que ampliar esta definición básica: 1.Un administrador desempeña las funciones

gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar, 2. La administración se aplica en toda organización, 3. La administración concierne a administradores de todos los niveles de la organización, 4. El objetivo de todos los administradores es el mismo: generar un excedente, y 5. La administración tiene que ver con la productividad, lo que significa eficacia y eficiencia. (p. 4)

Los autores consideran que los administradores cumplen un papel importante en la organización, ya que son ellos los líderes que son responsables de llevar a cabo las etapas de la administración y dirigiendo al recurso humano con eficiencia para que sigan cumpliendo con sus metas incrementando su productividad y generando excedentes.

Según Córdova (2012) enunció: “Usualmente se dice que administrar es hacer algo bien y en ocasiones a través de otros, pero etimológicamente proviene de las palabras Ad (hacia) Ministratio (subordinación, dependencia ó servicio)” (p. 41).

El autor considera que debe haber un líder que dirija las actividades de los otros individuos, para conseguir objetivos de la institución, y donde los individuos ofrecen un servicio, están subordinados a una dirección y donde existe dependencia entre los grupos o áreas de la organización.

Según Hernández (2006) enunció:

La administración es un acto de coordinación humana (individual y grupal) para alcanzar objetivos. El ser humano requirió mayor y mejor coordinación con los demás cuando comenzó a vivir en comunidades y, en consecuencia, socializar, para lo cual se vio en la necesidad de mejorar sus habilidades administrativas al momento de realizar una tarea en conjunto, como cazar, mover una roca o recolectar alimentos. Hoy en día, es la disciplina que estudia los procesos productivos con el fin de generar la mayor eficiencia y eficacia del trabajo humano posibles para obtener los mejores beneficios en relación con los recursos disponibles: financieros,

tecnológicos y humanos. (p. 3)

El autor considera que la administración se ha ido mejorando con el transcurrir del tiempo donde se hace necesario tener mayor coordinación con el grupo humano de la sociedad laboral el mismo que tiene que ser conducido con eficacia y eficiencia para obtener lo mejor de los recursos tecnológicos, humanos, financieros que se disponen en la búsqueda de mejoras continuas de la organización.

Según Torres (2014) enunció:

La administración es el resultado histórico acumulado de la contribución de científicos en múltiples disciplinas. Así, tenemos que la filosofía nutre a todas las ciencias y estas, a su vez, facilitan la sistematización de un nuevo conocimiento que apareció a principios del siglo pasado con el nombre de administración. (p. 6)

El autor refiere que la administración es consecuencia de un conjunto de disciplinas, que dieron origen a este conocimiento, y que tiene raíces filosóficas que se debe considerar en el desarrollo de sus diversos procesos; a fin de obtener los resultados deseados en la organización.

Dimensiones de la variable Gestión Administrativa:

Dimensión Planeación:

Según Chiavenato (2014) indicó:

Las organizaciones no trabajan con base en la improvisación. Casi todo lo que hacen es planeado con anticipación. La planeación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Asimismo, es la que define cuáles serán los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. (p. 124)

Se considera que la planeación es el inicio primordial para que una

organización fije sus objetivos a alcanzar, y se continúe con las otras funciones propias de la administración. Lo que indica que en toda organización no se debe trabajar de manera improvisada porque los resultados tienen una alta probabilidad de ser adversos o negativos.

Según Münch (2010) indicó: “Planeación. Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos” (p. 27).

Se refiere, que la planeación sirve para determinar a donde queremos llegar y las estrategias a aplicar para conseguir resultados. Es pensar en el futuro y la consecución de una organización estable que afronte los cambios con éxito.

Según Jones y George (2006) indicaron sobre planificación:

Planear es un proceso que usan los administradores para identificar y seleccionar las metas y los cursos de acción apropiados. Los tres pasos del proceso de planeación son 1) decidir que metas perseguirá la organización, 2) decidir que cursos de acción se emprenderán para alcanzar esas metas y 3) decidir cómo distribuir los recursos de la organización para conseguir esas metas. Que tan bien planeen los administradores determina que tan eficaz y eficiente es la organización, es decir, su nivel de desempeño. (p. 8)

Los autores consideran, que planificar es fijar metas, cursos de acción y distribuir recursos para obtener estas metas; además una buena planificación determinara que tan eficiente es el nivel de desempeño de la organización que facilitara la consecución de las metas trazadas.

Según Amaru (2009) enunció sobre planeación:

El proceso de planeación es una herramienta para administrar las relaciones con el futuro. Es una aplicación específica del proceso de

decisión. Las decisiones que, de alguna manera, buscan influir en el futuro o que se pondrán en práctica en él, son decisiones de planeación. (p. 50,51)

El autor considera que la planeación es un acto a futuro, y que las decisiones que se tomen influirán en el éxito de la organización. La considera una herramienta que da inicio a los diversos procesos de una organización para obtener el éxito deseado.

Según Koontz y Weihrich (2007) enunciaron sobre planeación:

La planeación comprende la selección de misiones y objetivos, y las acciones necesarias para lograrlas; requiere tomar decisiones, lo cual consiste en elegir entre líneas de acción. De este modo, los planes proporcionan un enfoque racional para la consecución de objetivos preseleccionados. La planeación también exige la innovación administrativa, como se expondrá en el capítulo 6. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hoy hasta donde queremos llegar. (p. 78)

Los autores consideran que la planeación debe considerar objetivos y acciones para la consecución de los mismos, y que además se debe considerar la innovación administrativa. Además consideran que una buena toma de decisiones ante cualquier evento es importante para que las acciones no se detengan y obtengamos los productos deseados.

Dimensión Organización:

Según Chiavenato (2014) indicó:

Organización como una entidad social. Es la organización social dirigida hacia objetivos específicos que ha sido estructurada de forma deliberada. Es un entidad social porque está compuesta por personas. Se dirige hacia objetivos porque ha sido diseñada para obtener resultados, como generar ganancias (empresas en general)

o proporcionar satisfacción social (clubes), etc. De forma deliberada, su estructura se basa en la división del trabajo y su distribución entre los miembros de la organización. (p.129)

El autor refiere que toda organización está estructurada de tal forma que permita facilitar la consecución de sus objetivos y la obtención de resultados, distribuyendo el trabajo entre los miembros de la organización. La distribución de los recursos humanos y materiales de manera eficiente es un indicativo de una buena organización dentro de la empresa o de la misma sociedad.

Según Münch (2010) indicó: “Organización. Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo” (p. 27).

El autor considera que la organización se basa en una estructura con funciones y responsabilidades necesarias para conseguir eficiencia en el trabajo. Así como establecer métodos entre los diversos procesos y se simplifiquen las tareas.

Según Jones y George (2006) indicaron sobre organizar:

Organizar es un proceso con el que los administradores establecen una estructura de relaciones laborales, de modo que los miembros de la organización interactúen y cooperen en aras de las metas que esta tenga. Organizar consiste en agrupar a las personas en departamentos, de acuerdo con las actividades laborales que desempeñan. Al organizar, los administradores también trazan las líneas de mando y responsabilidad entre individuos y grupos, y deciden cuál es la mejor manera de coordinar los recursos de la organización, principalmente los recursos humanos. (p. 12)

Los autores indicaron que la organización sirve para establecer una estructura de relaciones laborales; de tal forma que las personas se agrupen, y se establezcan líneas de mando para una mejor coordinación de los recursos humanos. Al respecto recae en el administrador la tarea de organizar las áreas de trabajo y buscar la interrelación entre ellas para que la coordinación conlleve al logro de tareas.

Según Amaru (2009) enunció sobre organización:

Para llevar a cabo los planes es necesario organizar los recursos. Organizar es el proceso de utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la realización de planes. Tiene como resultado el ordenamiento de las partes de un todo o la división de un todo en partes ordenadas, según algún criterio o principio de clasificación. Un conjunto organizado conforme a determinado tipo de criterio posee una estructura. La organización es un atributo de cualquier conjunto estructurado u ordenado de acuerdo con cierto criterio. (p. 52,53)

El autor considera que la organización debe estructurar el conjunto de recursos ordenando las partes de un todo o dividiendo ese todo en partes ordenadas siguiendo un determinado criterio. Dividir la empresa en varias áreas del mismo nivel las cuales se subordinaran a otras áreas de mayor rango las que evaluarán y monitorearán los avances.

Según Koontz y Weihrich (2007) enunciaron sobre Integración de personal:

La función administrativa relacionada con la integración de personal (staffing) se define como el acto de cubrir y de mantener cubiertos los puestos de la estructura de la organización. Para este fin, se identifican los requisitos de la fuerza de trabajo, se considera a las personas disponibles; se recluta, selecciona, coloca, asciende, evalúa, planea las carreras, paga y capacita o desarrolla tanto a los candidatos como a los titulares de los puestos actuales, de tal modo que hagan su trabajo de una manera eficiente y eficaz. (p. 240)

Los autores mencionan que la integración de personal es importante porque nos permite evaluar, reclutar, capacitar, ascender al personal individualmente de acuerdo a sus habilidades en la consecución de sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Es este tipo de selección permite contar con personas que reúnan los perfiles necesarios para cada puesto y el grado de responsabilidad.

Según Koontz y Weihrich (2007) enunciaron sobre organización:

En este libro, la organización formal se refiere a la estructura intencional de funciones de una empresa organizada de una manera formal. Decir que una organización es “formal” no significa que tenga algo inherentemente inflexible o demasiado restringido. Para que un administrador organice bien, la estructura debe proporcionar un ambiente en el cual el desempeño de los individuos, tanto actual como futuro, contribuya de la mejor manera a las metas del grupo. (p. 141)

Los autores consideran que la organización de una empresa formal, introduzca una buena estructura de funciones teniendo presente el desempeño individual el cual contribuya a conseguir las metas del grupo. Es importante la forma de actuar del administrador quien debe tener claro sacar el mayor beneficio con una clara estructura de funciones.

Según Münch (2010) indicó: “Integración. Es la función a través de la cual se eligen y obtienen los recursos necesarios para poner en marcha las operaciones” (p. 27).

El autor considera que integración es obtener los recursos necesarios que encajen y reúnan los perfiles necesarios para ejecutar las actividades y que contribuyan a obtener la mayor eficiencia.

Dimensión Dirección:

Según Chiavenato (2014) indicó:

La dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan. Este es el papel de la dirección: imprimir acción y dinamismo a la empresa. La dirección se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (p. 130)

El autor refiere que la dirección como función de la administración es la que tiene la responsabilidad de liderar las acciones del personal a fin de conseguir los objetivos y productos deseados. Es una consecuencia de la planeación y de la organización, en este proceso se involucra el accionar de los recursos humanos que imprime el dinamismo dentro de la empresa.

Según Münch (2010) indicó: “Dirección. Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo” (p. 27).

El autor señala que la dirección, es la ejecución de todas las acciones necesarias para conseguir los objetivos, mediante un liderazgo. El cual orientara el uso efectivo de los recursos para el logro de las metas.

Según Jones y George (2006) indicaron sobre dirigir:

Al dirigir los administradores no solo articulan una visión clara que deben seguir los miembros de la organización, sino que también los revitalizan y facultan para que entiendan la parte que representan en la consecución de las metas de la organización. El liderazgo depende del ejercicio del poder, de la influencia, la visión, el

convencimiento y las capacidades de comunicación para coordinar el comportamiento de individuos y grupos, con objeto de armonizar sus actividades y esfuerzos, además de alentar a los empleados a conseguir un desempeño superior. (p. 12)

Los autores señalan que la dirección, es la capacidad que deben tener los administradores para liderar el comportamiento de los individuos y grupos, a fin de que consigan superar su desempeño día a día. Deben mostrar en esta etapa la visión de querer una empresa estable en el tiempo y que cada uno de sus miembros deben aportar a este fin.

Según Amaru (2009) enunció sobre dirección:

El proceso de dirección consiste en realizar las actividades planeadas, que implican un gasto de energía física e intelectual. La naturaleza de las actividades varía mucho de un caso a otro, de acuerdo con el tipo de organización, los objetivos, lo establecido en los planes, la competencia de las personas, la disponibilidad de recursos y otros factores. (p. 56,57)

El autor considera a la dirección como la realización de las actividades, de acuerdo a los objetivos y disposición de recursos. Las actividades son variadas en las cuales se dedica gasto de energía físicas y mentales.

Según Amaru (2009) enunció sobre el Liderazgo:

En el centro del proceso administrativo están las personas, La administración es una competencia intelectual, pero también interpersonal. Para planear, controlar y, principalmente, organizar y dirigir, los administradores necesitan personas. Trabajar con personas es un proceso formado por otros procesos, como el liderazgo. Este es un proceso complejo, que comprende diversas actividades y competencias como la coordinación, dirección, motivación, comunicación y participación. Usted depende del liderazgo para hacer funcionar todos los demás procesos de la

administración. (p. 59)

El autor considera al liderazgo como un proceso complejo, que hará funcionar a todos los otros procesos de la administración. Dentro de la administración también se consideran las competencias interpersonales, donde los administradores trabajarán con personas.

Según Koontz y Weihrich (2007) enunciaron sobre dirección:

El liderazgo es un aspecto importante de la administración. Como se verá en este capítulo, la capacidad de dirigir eficazmente es una de las claves para ser un buen administrador; además, realizar los otros aspectos fundamentales de la administración (para cumplir con todas las labores administrativas) tiene una vinculación directa con la solvencia de un administrador como líder. Los administradores deben ejercer todas las funciones de su rol con el objeto de conjuntar los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos. El punto central es la existencia de roles claros y un grado de discreción y autoridad en que los administradores apoyen sus acciones. (p. 310)

Los autores consideran que la dirección es el buen liderazgo que deben ejercer los administradores, a fin de administrar eficientemente los recursos humanos y materiales para la consecución de los objetivos planeados. Deben tener la capacidad de establecer líneas de mando y hacer cumplir las disposiciones que se dieron con anticipación.

Dimensión Control:

Según Chiavenato (2014) indicó:

La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que ha sido planeado, organizado y dirigido se ciñan lo más posible a los objetivos establecidos previamente. La esencia del control reside en

comprobar si la actividad que se controla alcanzara o no los objetivos o los resultados deseados. El control es fundamentalmente un proceso que guía la actividad que se desarrolla hacia un fin determinado con anterioridad. (p. 131)

El control de las actividades es importante porque nos permite establecer el cumplimiento de objetivos trazados previamente en la planeación. La tarea de controlar las acciones o actividades dentro de la empresa es una de las más importantes que todo administrador debe ejecutar si es que está convencido de los fines y objetivos de la empresa.

Según Münch (2010) indicó: “Control. Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones” (p. 27).

El autor considera que el control es la fase donde se evalúan los resultados, a fin de corregir, prevenir y mejorar las operaciones. A través de estándares preestablecidos se puede ir controlando el resultado obtenido en cada etapa previo al objetivo final.

Según Jones y George (2006) indicaron sobre control:

Al controlar, los administradores evalúan en qué medida la organización consigue sus metas y emprende acciones para sostener o mejorar el desempeño. Por ejemplo, los administradores supervisan el desempeño de individuos, departamentos y la totalidad de la organización, para verificar que cumplen con los criterios deseables de desempeño. (p. 12)

Los autores indican que el control evalúa las metas para aplicar acciones que sirvan para mejorar el desempeño de la organización. Durante todos los procesos de la administración se debe llevar un control para corregir algunas falencias de los empleados o de departamentos que no están ejecutando lo planificado con

anterioridad.

Según Amaru (2009) enunció sobre el control: “El proceso de control está vinculada a la realización de objetivos, lo que implica disponer de información sobre ellos y sobre las actividades encaminadas a lograrlos. Este proceso produce y utiliza información para tomar decisiones” (p. 58).

El autor nos quiere indicar, que el control se vincula con la realización de objetivos, produciendo información que servirán para la toma de decisiones. Es necesario tener claro los objetivos de la organización a fin de ir monitoreando el cumplimiento de actividades que han sido planificadas.

Según Koontz y Weihrich (2007) enunciaron sobre control:

Aunque la naturaleza y el propósito básico del control administrativo no cambian, a lo largo de los años se han aplicado diversas herramientas y técnicas para ayudar a los administradores en sus tareas de control. Como veremos más adelante, todas estas técnicas son en primer lugar herramientas de planeación. Ejemplifican la verdad básica de que la tarea de los controles es hacer que los planes tengan éxito; como es natural, los controles deben reflejar los planes y la planeación debe preceder al control. (p. 396)

Los autores refieren que las técnicas de control son necesarias para el éxito de los planes, y que la planificación preceda al control. Existen varias herramientas que han ayudado al control de parte de los administradores pero que se han tenido que ir afinando a través del tiempo ya que se ha tenido conciencia de la importancia en esta etapa para llegar a cumplir con los planes establecidos por la organización.

1.2.2 Bases teóricas de la variable Servicio al Cliente:

Definiciones de la variable Servicio al Cliente:

Según Mateo (2015) enuncio:

Por lo tanto al servicio se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (p. 12)

El autor nos menciona que a todo conjunto de actividades que se realizan de parte de una organización para obtener un producto, se le denomina servicio. Las actividades que tienen relación en una empresa y que van a traer como consecuencia el servicio deseado por los clientes respetando sus tiempos y lugares deseados.

Según Blanco y Lobato (2011) enunciaron: “El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una empresa con el fin de que el cliente obtenga los productos necesarios para satisfacer sus necesidades en el momento y lugar adecuados” (p. 289).

Los autores mencionan, que el servicio al cliente son actividades interrelacionadas que se dan en una empresa, con la finalidad de que el cliente encuentre la satisfacción de sus requerimientos en el tiempo deseado, y que estas actividades contribuyan a obtener el producto esperado.

Pearce (1981), citado por Aguilar y Vargas (2010) enunciaron: “Los servicios hacen referencia algunas veces a bienes intangibles y una de sus principales características es que en general coincide el momento de su producción con el momento de consumo” (p. 3).

Los autores mencionan que algunos servicios son intangibles y que su producción se da en forma simultánea con su consumo en la mayoría de los casos

con la intención de ofrecer calidad de servicio.

Según Israel (2011) concluyó:

En conclusión, los servicios son esfuerzos, actos o procesos de trabajo que se consumen en el momento cuando se producen. Llevados a cabo por personas o por maquinas, identificables, diferenciables y esencialmente intangibles, que provee los beneficios esperados de un cliente individual o colectivo, y que no están vinculados necesariamente a la venta de un producto. (p. 24)

El autor refiere que los servicios se consumen simultáneamente cuando se producen, además son intangibles y que no están tan vinculados a la venta de productos. El servicio lo ofrecen personas o maquinas que realizan determinadas tareas que se expresan en dar como resultado la atención de una necesidad individual o colectiva.

Según Lira (2009) concluyó:

Por lo tanto al servicio se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (p. 11)

El autor concluye en que el servicio es un conjunto de actividades interrelacionadas realizadas por personas o maquinas, para satisfacer la demanda oportuna del cliente, y que el producto obtenido sea de mayor beneficio para el cliente.

Dimensiones de la variable Servicio al Cliente:

Dimensión Elementos Tangibles:

Mateo (2015) indico: “Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (p. 74).

El autor considera que todo lo material que el cliente o usuario pueda observar de la empresa es un elemento tangible. Es lo que el cliente aprecia de la empresa a primera vista.

Según Blanco y Lobato (2011) enunciaron: “Ambientación. Los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables, de forma que generen un ambiente de confianza” (p. 291).

Los autores consideran, que el ambiente físico donde se da la atención al cliente debe estar en óptimas condiciones, ya que es lo primero que observa el cliente durante la atención de su servicio.

Según Lira (2009) mencionó: “Instalaciones. Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones” (p. 14).

El autor considera que las instalaciones observadas por los clientes en el momento del servicio deben producir una sensación de confianza. Para ello se debe de proveer del confort y seguridad adecuados, en donde las instalaciones y equipos mantengan un orden adecuado.

Dimensión Fiabilidad:

Mateo (2015) indico: “Fiabilidad. Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa” (p. 74).

Demostrar que el servidor o empleado de la empresa debe ser cuidadoso en la prestación del servicio, para generar confianza en los clientes o usuarios.

Según Blanco y Lobato (2011) enunciaron: “Calidad. La comunicación en la atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le de confianza en la empresa” (p. 291).

Los autores consideran que para que el cliente perciba un servicio fiable es importante una buena comunicación, que sea directa que demuestre un servicio confiable.

Según Lira (2009) mencionó: “Reclamos y cumplidos. Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización” (p. 14).

El autor considera que la credibilidad y confianza en la organización se ganan cuando se cumple lo prometido, y son escuchados sus reclamos los cuales deben considerarse como una oportunidad de mejora en la atención.

Dimensión Capacidad de Respuesta:

Mateo (2015) indico: “Capacidad de respuesta. Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido” (p. 74).

Es la disposición de los suministradores o empleados, en atender con diligencia a los requerimientos del usuario. Porque se tiene claro que una atención rápida genera una sensación de satisfacción en el cliente.

Según Blanco y Lobato (2011) enunciaron: “Diligencia. El cliente tiene que percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente” (p. 291).

Los autores indican que la capacidad de respuesta se refleja en la diligencia demostrada por los empleados para con los clientes, ofreciéndoles un servicio rápido y oportuno.

Según Israel (2011) indicó:

El servicio ayúdame: Esta es la perspectiva clásica en el negocio de los servicios, siendo todos aquellos que significan ayuda en algo al cliente. Ejemplos típicos de esto son: Bancos, seguros, comercio al mayor y al detal, transporte, comunicaciones y servicios públicos, servicios comerciales y servicios personales. (p. 33)

El autor indico que en el negocio de los servicios, la ayuda al cliente es importante durante el proceso de producción del servicio. En donde el empleado tiene que demostrar en todo momento la voluntad de ayuda al cliente.

Según Lira (2009) mencionó: “Correspondencia. Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas” (p. 14).

El autor considera que es importante la comunicación, a fin de dar respuesta a las inquietudes del cliente. Con esto el cliente se sentirá que es atendido con prontitud.

Dimensión Seguridad:

Mateo (2015) indico: “Seguridad. Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad” (p. 74).

El profesionalismo de los empleados de una empresa, genera seguridad en los clientes al recibir el producto final. Esto se debe demostrar en todo momento.

Según Blanco y Lobato (2011) enunciaron: “Profesionalidad. Las personas encargadas de la atención al cliente deben estar formadas al efecto y su actuación debe estar guiada, en todo caso, por el logro de los objetivos específicos del servicio de atención al cliente” (p. 291).

Los autores consideran importante que los empleados demuestren su profesionalidad dirigida a fin de conseguir los objetivos de atención. Este comportamiento de los empleados transmitirá seguridad a los clientes.

Según Israel (2011) indicó:

El servicio “Repárelo”: Esta dimensión del servicio está referida a todos aquellos negocios que se dedican a la reparación de artículos manufacturados, negocio cuya demanda cada día crece más, porque los productos y equipos se han vuelto demasiado complicados para que los reparen y mantengan por su cuenta los propios usuarios o clientes. (p. 33)

El autor indica que es necesario un servicio profesional para la atención de reparación de artículos; pero esto podría aplicar a la atención de servicios en cuanto a su producción.

Según Lira (2009) mencionó: “Contacto cara a cara. Es importante que la persona que atenderá al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá” (p. 14).

Para el autor es importante que el empleado ponga atención a los requerimientos del cliente y que este lo perciba para que se genere seguridad en la atención.

Según Blanco y Lobato (2011) también enunciaron: “Cortesía. Se debe mantener, en todo caso, un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente” (p. 291).

La cortesía para el autor es una constante que se debe dar en todo momento de la producción del servicio, el cual generara en el cliente agrado y seguridad.

Dimensión Empatía:

Mateo (2015) indico: “Empatía. Atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes: accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente” (p. 74).

Las empresas deben tener abiertas varias líneas de comunicación con sus clientes o usuarios a fin de ofrecer mayor accesibilidad y que sientan que son atendidos y escuchados en sus requerimientos.

Según Blanco y Lobato (2011) enunciaron:

Accesibilidad. El sistema de comunicación debe ser accesible para el cliente, por lo que es preciso abrir diferentes vías: telefónica, correo convencional y electrónico, de atención personal directa. No se trata de generar burocracia sino de posibilitar la comunicación por todos los canales posibles. (p. 291)

Los autores consideran que la comunicación debe estar al alcance de los clientes en todas sus formas, y esto se percibirá por el cliente como una atención personalizada.

Según Lira (2009) mencionó: “Relación con el cliente. Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización” (p. 14)

La buena relación con el cliente en todo momento en que se produce el servicio, es primordial de acuerdo a lo señalado por el autor, teniendo como finalidad una relación comercial permanente y duradera.

Kar y Ron (s. f), citado por Israel (2011) indicó:

El servicio de valor agregado: Esta es la dimensión más intangible de todas. “El servicio de valor agregado da la sensación de simple cortesía, cuando se presta en un contexto cara a cara, pero es más que eso... Un servicio de valor agregado se comprende más fácilmente por experiencia que por definición; usted lo sabe cuándo lo ve...” son todos los servicios que mejoran nuestra calidad de vida y van desde ayudar a una persona a la realización de algún trabajo importante para el.... (p. 33)

El autor resalta la importancia de ese valor agregado que se le da al cliente, cuando se le ofrece ayuda a fin de que consiga satisfacer sus necesidades importantes para él. El cliente lo percibe por su experiencia y se da por comprendido y atendido de parte de los empleados de la organización.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Se podrá conocer en mayor medida la relación entre las variables gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016; esperando que los resultados que se obtengan nos indiquen el verdadero nivel de atención que ofrecen en esta agencia, y se sugiera el desarrollo de mayores exigencias en temas de mejoras y capacitación para funcionarios y empleados; además, recomendar un estudio más amplio de evaluación con respecto al servicio que el Banco de La nación ofrece a nivel Nacional y que contribuya con el cumplimiento de su misión y visión.

1.3.2 Justificación Práctica

En este trabajo se aportará a mejorar el servicio de atención al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita; reduciendo los tiempos de espera de usuarios o clientes que solicitan la atención de los servicios bancarios, tomar conocimiento de que existen otros canales de atención como es banca por celular y banca por internet, dar mayor facilidad en la atención de clientes que son beneficiados con los programas sociales como son Juntos, Beca 18 y Pensión 65. Además, los procesos e instrumentos utilizados en la presente investigación pueden ser referenciados en otras oficinas e investigaciones posteriores.

1.3.3 Justificación Metodológica

La metodología usada en esta investigación considera evaluar la gestión administrativa, sobre si se cumple con las funciones administrativas como la planificación, organización, dirección y control. Asimismo, sobre el servicio al cliente, considerando los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; evaluando en qué nivel se cumplen en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita; este trabajo previa validación, podrá ser usada por

otras entidades. Considerando mejoras de atención del servicio bancario y el conocimiento de la población objetivo.

1.4 Realidad Problemática

En la región latinoamericana se presenta un común denominador que es la preocupación de la atención al cliente de la banca nacional y privada, originando propuestas como la segmentación de clientes, uso de la web, educación e inclusión bancaria, estrategias para mantener la lealtad de los clientes. Al respecto se han tratado sobre la calidad de atención al cliente como un precedente para obtener la fidelidad del cliente. Al respecto Mateo (2015) indicó:

Las quejas por mal servicio son crecientes, hasta las organizaciones consideradas como las mejores en cuanto a sus productos tangibles sufren los embates de la mala atención al cliente. Muchas veces la persona encargada de atender al público está capacitada y tiene una innegable vocación de servicio, pero el producto ofrecido o el intangible ofertado no cumplen con los estándares de calidad y los de atender de manera requerimientos básicos de satisfacción de las necesidades del cliente externo. También existe el caso contrario, cuando el producto es de excelente calidad, pero el personal encargado de ofertarlo es incapaz de atender de manera adecuada al cliente por omisión de las políticas de la organización, falta de estímulos o nula capacidad de generar una comunicación adecuada y, por supuesto, por no ser capaz de internalizar su función como servidor. (p. 45)

En el Perú esta realidad se hace notoria debido a los constantes reclamos presentados por los clientes de la administración pública donde se encuentra la banca, y que son producto del exceso de procedimientos, la demora para resolver los reclamos, lo cual generan una insatisfacción de los clientes que buscan ser atendidos en sus requerimientos y necesidades. Además, las políticas nacionales de inclusión, han motivado el incremento de nuevos

clientes al aparato estatal que por primera vez realizan trámites en instituciones del estado.

En el caso de Banco de La Nación, se tiene una red de agencias a nivel nacional, hasta las zonas de difícil acceso donde en muchos casos no se observa la presencia de la banca privada, constituyéndose de esta manera en la única oferta bancaria para determinadas zonas alejadas. Al respecto Estrada (2007) indicó:

La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos. (p. 10)

En este caso de estudio se considera la agencia Santa Anita del Banco de La Nación ubicada en el distrito de Santa Anita – Zona Este de Lima Metropolitana, y que forma parte del sistema bancario del Perú; como agencia bancaria nacional se encarga de recaudar los impuestos para el estado, pago de servidores públicos, pensionistas de la ONP, pago de pensionistas de la Ley N° 20530, pago de programas sociales como Pensión 65, Beca 18, Programa Juntos, impulsando la bancarización con inclusión social, en aplicación a políticas gubernamentales.

La agencia de Santa Anita tiene como finalidad dar un servicio de calidad a todos sus clientes que en su mayoría provienen de los distritos de Santa Anita, Ate, La Molina y de algunos distritos de Huarochirí que por conveniencia realizan sus operaciones bancarias y de compra en la zona de Lima Este. Pero en la realidad diaria esta agencia bancaria se ve colapsada por la capacidad limitada de sus ambientes y por el exceso en el tiempo de espera que tienen que pasar sus clientes en la cola de atención al aire libre, soportando las temperaturas frías y de

calor del tiempo reinante, sumando incluso el alto grado de radiación solar que últimamente afecta al Perú.

Es preocupación de esta institución bancaria la constante mejora de sus servicios; pero que en la realidad diaria se observa que los esfuerzos realizados para atender a sus diferentes segmentos de clientes se ven superados por la gran demanda que incluye a la población de bajos recursos económicos y educacionales que ocasionan un letargo en el tiempo de sus operaciones administrativas, la cual influye en la demora de atención de otros segmentos de la población. Continuamente se originan malestar y reclamos por los tiempos de espera, debido a largas colas, y por la documentación que tienen que llenar como requisitos previos a ser atendidos en sus operaciones.

Se hace necesario revertir esta situación porque para todo servidor público su primera prioridad es dar el servicio al usuario de manera eficiente y oportuna, y porque es importante mantener y mejorar la imagen de nuestra institución bancaria nacional como lo es el Banco de la Nación, y cuyo lema es ser “el banco de todos los peruanos”.

Al respecto el plan estratégico del Banco de La Nación (2013) enuncio como visión: “Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano” (p.36).

Según el Banco de La Nación (2013) enuncio como Misión:

El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible. (p. 36)

Por las razones expuestas, se pretende realizar la investigación cuyo título es: Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia

Santa Anita 2016, con el propósito de llegar a conclusiones y proponer recomendaciones que ayuden a solucionar el problema objeto de la presente investigación.

1.4.1 Formulación del Problema:

Para realizar la presente investigación, se han planteado los siguientes problemas:

Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016?

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?

1.5 Hipótesis:

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.

Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables:

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refiriéndose a la variable afirman que: “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93).

Definición conceptual:

Definición conceptual de la variable Gestión Administrativa:

Según Chiavenato (2014) indicó:

La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos. Además, incluye fijar los objetivos que se quieren alcanzar, tomar decisiones en el camino para alcanzarlos y liderar todo ese proceso con el fin de alcanzarlos y ofrecer resultados. (p. 9)

El autor nos indica que la administración moderna tiene como funciones principales la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los procesos para conseguir los objetivos trazados por una organización y obtener productos de calidad, y cuyos resultados sean los planificados. Además durante el proceso de producción se tendrán que tomar decisiones para corregir las deficiencias y optimizar los resultados.

Definición conceptual de la variable servicio al cliente:

Según Mateo (2015) enuncio:

Por lo tanto, al servicio se le considera al conjunto de actividades

interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (p. 12)

El autor nos menciona que a todo conjunto de actividades que se realizan de parte de una organización para obtener un producto, se le denomina servicio; y estos productos tienen que estar en el momento y lugar preciso para la satisfacción del cliente.

2.2. Operacionalización de las variables:

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Definición operacional de la variable gestión administrativa

Operacionalmente la variable gestión administrativa se define mediante las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Definición operacional de la variable servicio al cliente

Operacionalmente la variable servicio al cliente se define mediante las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 1
Operacionalización de variable *Gestión Administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Planeación	Anticipación	1 - 8		Malo	8 - 13
	Objetivos			Regular	14 - 18
	Resultados Futuro			Bueno	19 - 24
Organización	Recursos	9 - 14		Malo	6- 10
	Distribución Desempeño			Regular Bueno	11- 14 15- 18
Dirección	Comunicaci	15 - 20	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Malo	6- 10
	Orientación			Regular	11- 14
	Liderazgo			Bueno	15- 18
Control	Evaluar	21 - 26		Malo	6- 10
	Corregir			Regular	11- 14
	Mejorar			Bueno	15-18
Gestión Administrativa		1 - 26		Malo	26 - 43
				Regular	44 - 60
				Bueno	61 - 78

Tabla 2
Operacionalización de variable *Servicio al Cliente*

Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Escala y valores	Niveles	Intervalos
Elementos tangibles	Instalaciones físicas Equipos Personal	1 - 6		Malo	6 - 10
				Regular	11 - 14
Fiabilidad	Habilidad Cuidadosa Cumplir	7 - 12	Nunca (1) A veces (2)	Malo	6 - 10
				Regular	11 - 14
Capacidad de respuesta	Disposición Voluntad Rápido	13 - 18	Siempre (3).	Bueno	15 - 18
				Malo	6 - 10
Seguridad	Profesionalidad Cortesía Credibilidad	19 - 24		Regular	11 - 14
				Bueno	15 - 18
Empatía	Accesibilidad Comunicación Comprensión	25 - 30		Malo	6 - 10
				Regular	11 - 14
Servicio al cliente		1-30		Bueno	15 - 18
				Malo	30-50
				Regular	51-70
				Bueno	71-90

2.3. Metodología:

Método hipotético deductivo

Hernández, et al (2009), afirman que:

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad p.” (p.4)

Se puede mencionar que el método hipotético-deductivo es un proceso interactivo, que va de lo general a lo particular. Formulando una ley universal se van construyendo teorías.

2.4. Tipo de estudio:

El presente estudio es básico, dado que se pretende determinar la relación entre las variables Gestión Administrativa y Servicio al Cliente. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionaron que:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 81)

Los autores manifiestan que al estudiar las correlaciones es importante conocer el grado de asociación entre las variables, analizando las vinculaciones, y cuyas hipótesis se someten a prueba.

2.5. Diseño:

El diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional. Para ello establecemos la siguiente definición:

Descriptivo correlacional:

Hernández et. Al (2010), Sostiene que:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 201)

Este tipo de investigación descriptiva correlacional determina el grado de relación o asociación existente entre las variables, realizando pruebas de hipótesis y posteriormente estimamos la correlación entre las variables.

Este tipo de diseño consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables. Gráficamente se denota:

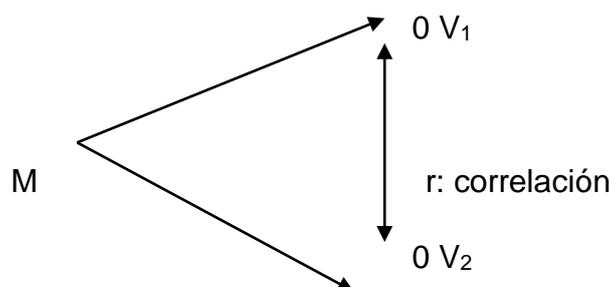


Figura 1: Esquema de tipo de diseño. Tomado de (Sánchez y Reyes 2008)

Dónde:

- M : Muestra de Estudio
 V₁ : Variable 1 (Gestión Administrativa)
 V₂ : Variable 2 (Servicio al Cliente)
 O₁ : Coeficiente de relación
 r : Correlación

2.6. Población, muestra y muestreo:**Población.**

Según Hernández, et al (2010), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.235).

La población del presente estudio está constituida aproximadamente por 250 clientes que solicitan atención día a día en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, lo cual se expresa en la siguiente tabla:

Tabla 3:

Población

Área	Número de clientes
Ventanillas	235
Prestamos	05
Jefatura de Operaciones	10
Total	250

Muestra.

Según Bernal (2006), concluye:

La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (p.165)

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006:171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1 – α)

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso (Q = 1 – P)

ε (0,06): Tolerancia al error

N (250): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 250}{0,06^2 (250 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 150$$

$$\frac{n}{N} = \frac{150}{250} = 0.6$$

Tabla 4:

Muestra proporcional de los clientes que solicitan atención diariamente en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita

Área	Proporción de clientes
Ventanillas	$0.6 \cdot 235 = 141$
Prestamos	$0.6 \cdot 05 = 3$
Jefatura de Operaciones	$0.6 \cdot 10 = 6$
Total	150

Es decir, con este procedimiento expresado en la tabla 4, se logró determinar el número de clientes ha encuestar en la cola de espera de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita.

Muestreo:

El muestreo que se aplicó en la presente investigación fue estratificado y su afijación fue proporcional. Al respecto Danae (2008), afirma que:

Trata de obviar las dificultades que presentan los anteriores ya que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral para un tamaño dado de la muestra. Consiste en considerar categorías típicas diferentes entre sí (estratos) que poseen gran homogeneidad respecto a alguna característica (se puede estratificar, por ejemplo, según la profesión, el municipio de residencia, el sexo, el estado civil, etc.). Lo que se pretende con este tipo de muestreo es asegurarse de que todos los estratos de interés estarán representados adecuadamente en la muestra. Cada estrato funciona independientemente, pudiendo aplicarse dentro de ellos el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos concretos que formarán parte de la muestra. En ocasiones las dificultades que plantean son demasiado grandes, pues exige un conocimiento detallado de la población. (Tamaño geográfico, sexos, edades,...). (p. 5)

Muestreo Probabilístico

Hernández, et. al.(2010), Señalan que:

Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser elegidas. (p. 157)

Estos métodos de muestreo probabilístico garantizan que todos los elementos de la población pueden ser elegidos en la muestra y estas tienen la misma posibilidad de ser elegidas, ya que tienen las características similares y con las mismas expectativas.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnicas:

Morone (2012), refiriéndose a las técnicas de investigación afirma que: “Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento. Encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas” (p.3).

El autor manifiesta que existen procedimientos para acceder al conocimiento y además utilizamos instrumentos complementarios.

Técnica la encuesta

Asimismo Morone (2012), sobre la encuesta afirma que: “Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa” (p.17).

Para la recolección de datos de la presente investigación se empleó la técnica: de la encuesta, por lo que se administraron a la muestra de clientes dos cuestionarios considerando las variables por separado Gestión administrativa y Servicio al Cliente aplicando la escala de medición tipo Likert.

Cuestionario:

Sobre el cuestionario Abril (2008) afirma que “el cuestionario es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, para que sea contestado por la población o su muestra” (p.15).

Cuestionario:**Datos generales**

Título:	Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y el Servicio al Cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.
Autor:	Br. Llicán Calderón, José Augusto
Procedencia:	Lima - Perú-2016
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.
Administración:	Individual
Duración:	20 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.
Estructura:	La escala consta de 56 ítems, con 03 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: Nunca (1), A veces (2), y Siempre (3). Asimismo, la escala está conformada por 03 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la Gestión Administrativa y Servicio al Cliente.

Validación y confiabilidad del instrumento:

Validez

Para Hernández, et al (2010), “la validez es el grado en que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir” (p.201).

En razón a que la consistencia de los resultados de una investigación presenta un valor científico, los instrumentos de medición deben ser confiables y válidos, por ello, para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido

En el presente estudio se ha realizado el proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos.

Tabla 5

Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dr. Noel Alcas Zapata	Metodólogo	Aplicable
Dr. Edwin Martínez López	Ciencias de la Educación	Aplicable
Dra. Mirtha Sánchez Farías	Abogada	Aplicable

Confiabilidad

Para establecer la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra piloto de 20 clientes. Luego se procesaran los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 22.0.

Según Hernández, et al (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Tabla 6

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz (2007).

Como podemos observar, la tabla 6 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para cada una de las variables en estudio y sus correspondientes dimensiones.

Tabla 7

Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión Administrativa

Dimensión / Variable	Alfa de Cronbach	N° de Items
Planeación	0,732	8
Organización	0,692	6
Dirección	0,819	6
Control	0,555	6
Gestión Administrativa	0,880	26

Como se observa en la Tabla 7, se muestra los resultados del análisis de confiabilidad de la variable Gestión Administrativa. Las dimensiones Planeación y Organización, presentan confiabilidad moderada. Podemos observar que la dimensión Dirección tiene confiabilidad muy alta. Asimismo la dimensión Control

presenta confiabilidad baja. Por lo tanto el instrumento que mide la variable Gestión Administrativa es confiable.

Tabla 8

Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Servicio al Cliente

Dimensión / Variable	Alfa de Cronbach	N° de Items
Elementos Tangibles	0,669	6
Fiabilidad	0,851	6
Capacidad de Respuesta	0,800	6
Seguridad	0,840	6
Empatía	0,832	6
Servicio al Cliente	0,953	30

Como se observa en la tabla 8, se muestra los resultados del análisis de confiabilidad de la variable Servicio al Cliente. Las dimensiones Elementos Tangibles y Capacidad de Respuesta, presentan confiabilidad moderada. Asimismo las dimensiones Fiabilidad, Seguridad y Empatía presentan confiabilidad Muy Alta. Por lo tanto el instrumento que mide la variable Servicio al Cliente es confiable.

Procedimientos de recolección de datos:

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 clientes con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Gestión Administrativa y Servicio al Cliente.

La confiabilidad de los instrumentos a partir de la muestra piloto, se estableció por dimensiones y por variables, cuyos resultados han sido mostrados e interpretados en las tablas 7 y 8.

Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 150 clientes de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 20 minutos.

Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 150 clientes, a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español. Asimismo los resultados pertinentes al estudio, han sido mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados en la presente investigación.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y teniendo en cuenta que los datos de las dos variables son ordinales, se ha prescindido del test de normalidad, dado que en este caso no es una condición necesaria. Por consiguiente se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio.

Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Gestión Administrativa y Servicio al Cliente.

2.8. Métodos de análisis e interpretación de datos:

El método utilizado en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, al respecto Bernal (2006), afirma que “este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.56).

2.9. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, el cual sugiere a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autor” de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III. Resultados

3.1 Descripción

3.1.1 Descripción de la variable gestión administrativa

Tabla 9

Descripción de los niveles de la gestión administrativa

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	28	18,7
Regular	100	66,7
Buena	22	14,7
Total	150	100,0

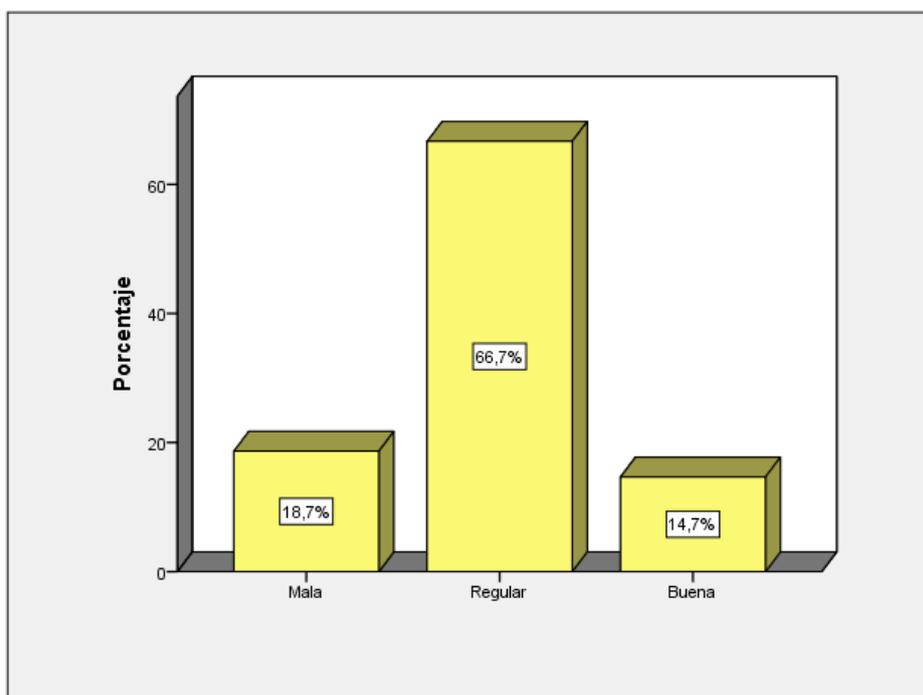


Figura 2. Niveles de la gestión administrativa

Como se observa en la tabla 9 y figura 2 se observa que el 66.7% de los encuestados afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, es regular. Debido a que en algunas horas del día y en determinadas fechas los clientes hacen largas colas y el tiempo de espera para la atención, se prolonga.

Descripción de la dimensión planeación

Tabla 10

Descripción de los niveles de la planeación

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	14	9,3
Regular	66	44,0
Buena	70	46,7
Total	150	100,0

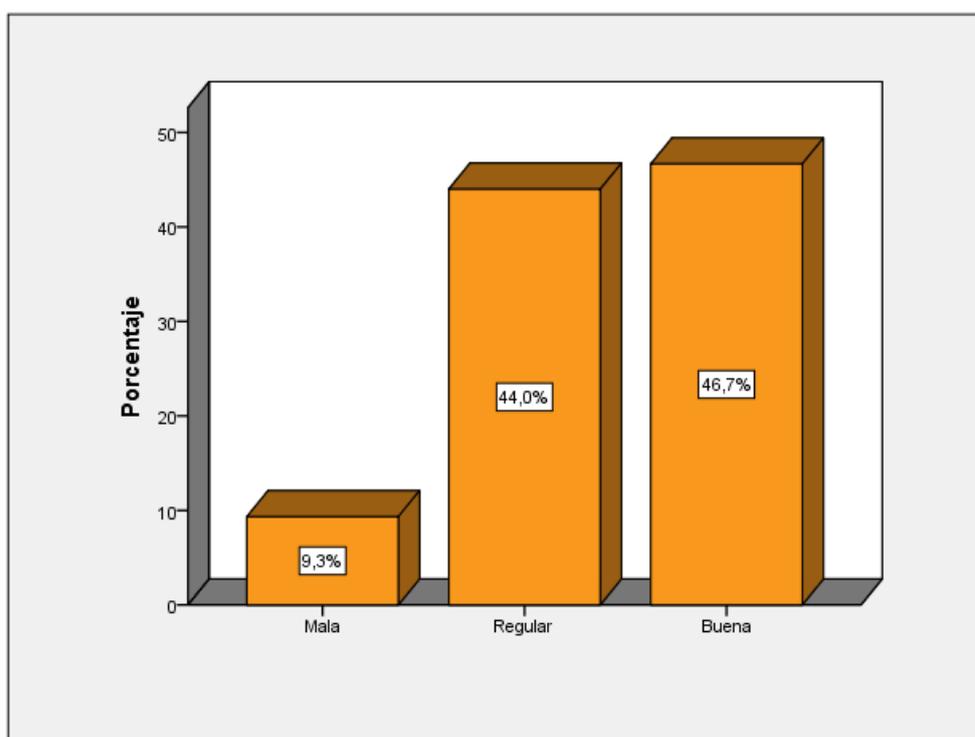


Figura 3. Niveles de la dimensión planeación

En la tabla 10 y figura 3 se observa que el 46,7% de los encuestados afirma que la planeación del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, es buena. Sin embargo hay un 44.0% que ubica a la planeación en el nivel regular.

Descripción de la dimensión organización

Tabla 11

Descripción de los niveles de la dimensión organización

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	47	31,3
Regular	74	49,3
Buena	29	19,3
Total	150	100,0

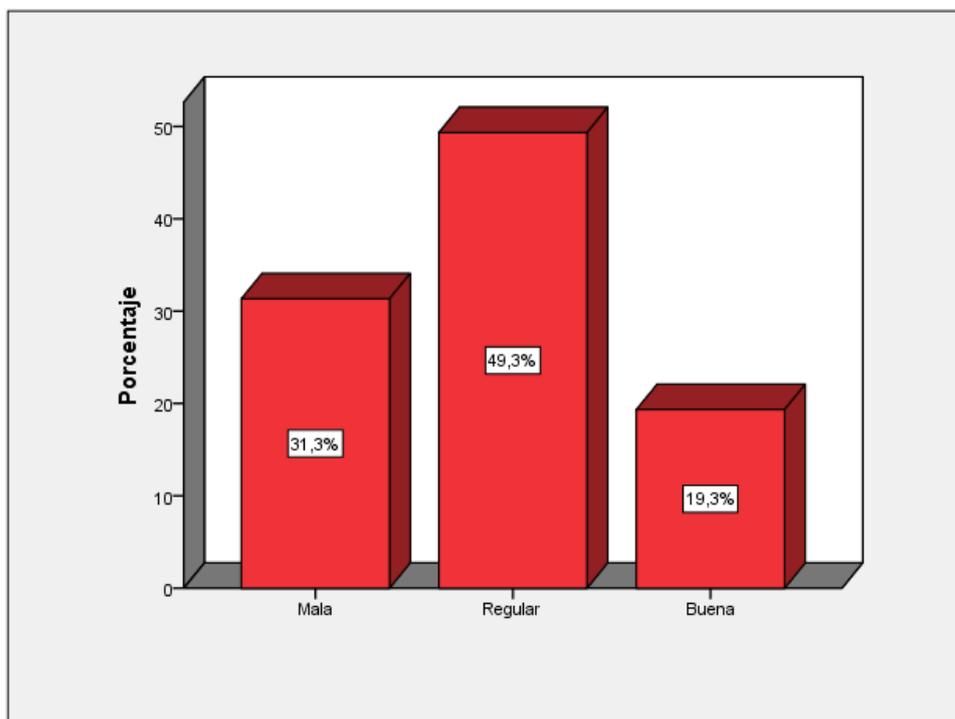


Figura 4. Niveles de la organización

Como se observa en la tabla 11 y figura 4 se observa que el 49,3% de los encuestados afirma que la organización en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel regular; y solo el 19,3% considera que es buena, lo que significa que hay un descontento de parte de los clientes.

Descripción de la dimensión dirección

Tabla 12

Descripción de los niveles de la dirección

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	29	19,3
Regular	85	56,7
Buena	36	24,0
Total	150	100,0

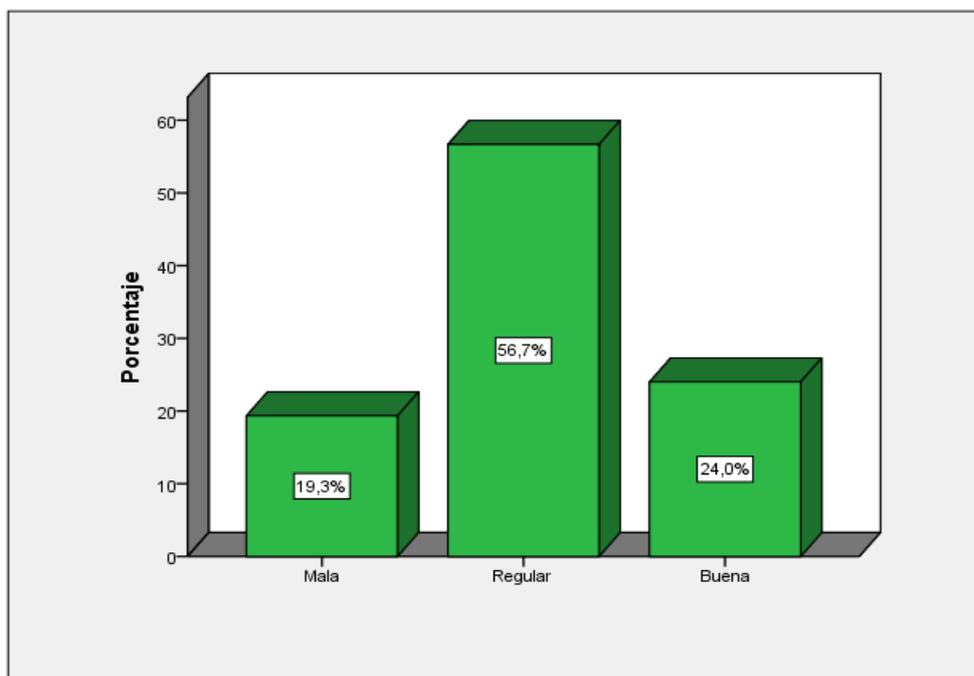


Figura 5. Niveles de la dirección

En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 56,7% de los encuestados afirma que la dirección en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel regular; y solo el 19,3% de los encuestados la considera mala.

Descripción de la dimensión control

Tabla 13

Descripción de los niveles de la dimensión control

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	41	27,3
Regular	37	24,7
Buena	72	48,0
Total	150	100,0

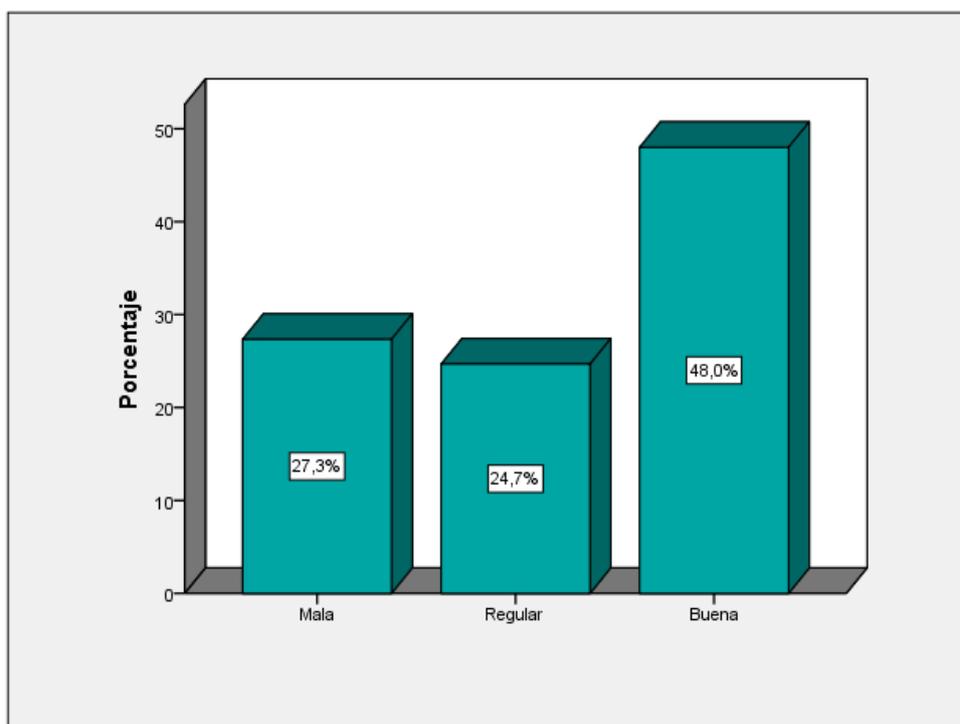


Figura 6. Niveles de la dimensión control

En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 48.0% de los encuestados afirma que el control en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel bueno; y el 24.7% considera que es regular, quedando solo el 27.3% que considera el control de las operaciones malo.

3.1.2 Descripción de la variable servicio al cliente

Tabla 14

Descripción de los niveles del servicio al cliente

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	10	6,7
Regular	67	44,7
Buena	73	48,7
Total	150	100,0

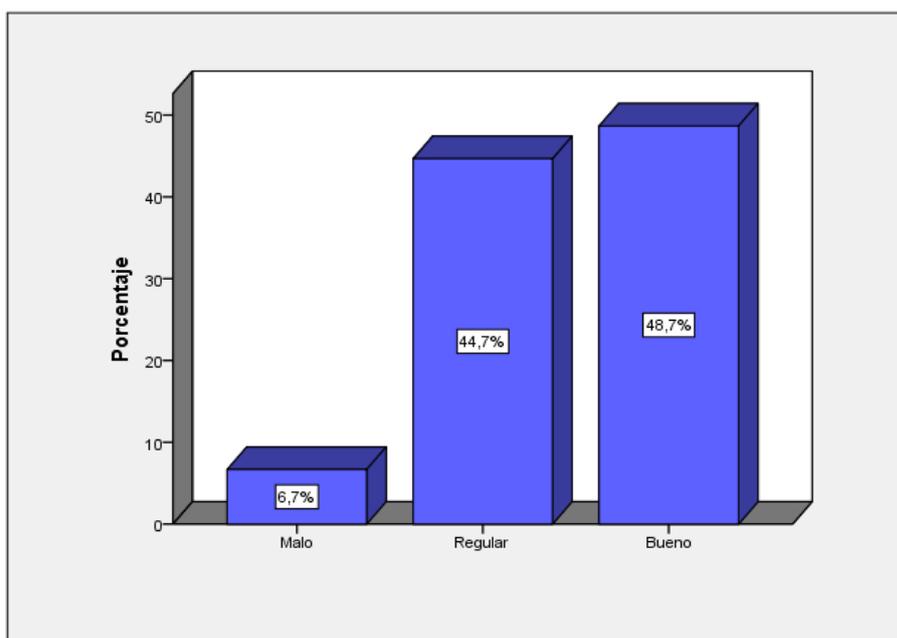


Figura 7. Niveles del servicio al cliente

En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 48.7% de los encuestados afirma que el servicio al cliente en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel bueno; y solo 6.7% considera que el servicio es malo.

Dimensión elementos tangibles

Tabla 15

Descripción de los niveles de los elementos tangibles

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	28	18,7
Regular	76	50,7
Buena	46	30,7
Total	150	100,0

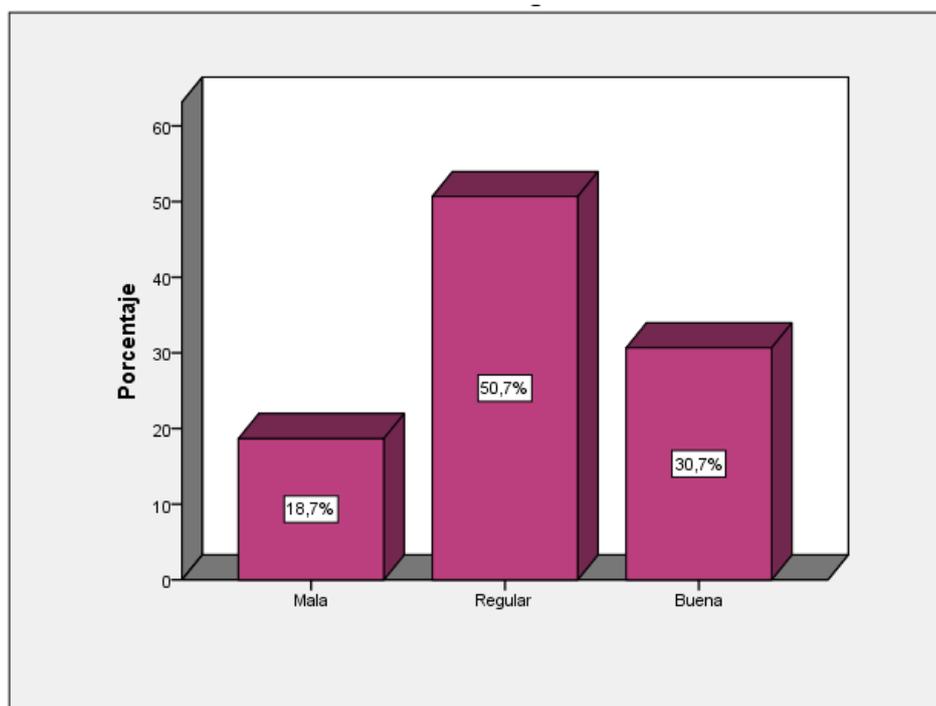


Figura 8. Niveles de los elementos tangibles

De lo observado en la tabla 15 y figura 8 se puede afirmar que el 50.7% de los encuestados afirma que los elementos tangibles en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, están en el nivel regular; el 30.7% opina que es bueno y solo el 18.7% considera que es malo.

Dimensión fiabilidad

Tabla 16

Descripción de los niveles de la fiabilidad

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	20	13,3
Regular	13	8,7
Buena	117	78,0
Total	150	100,0

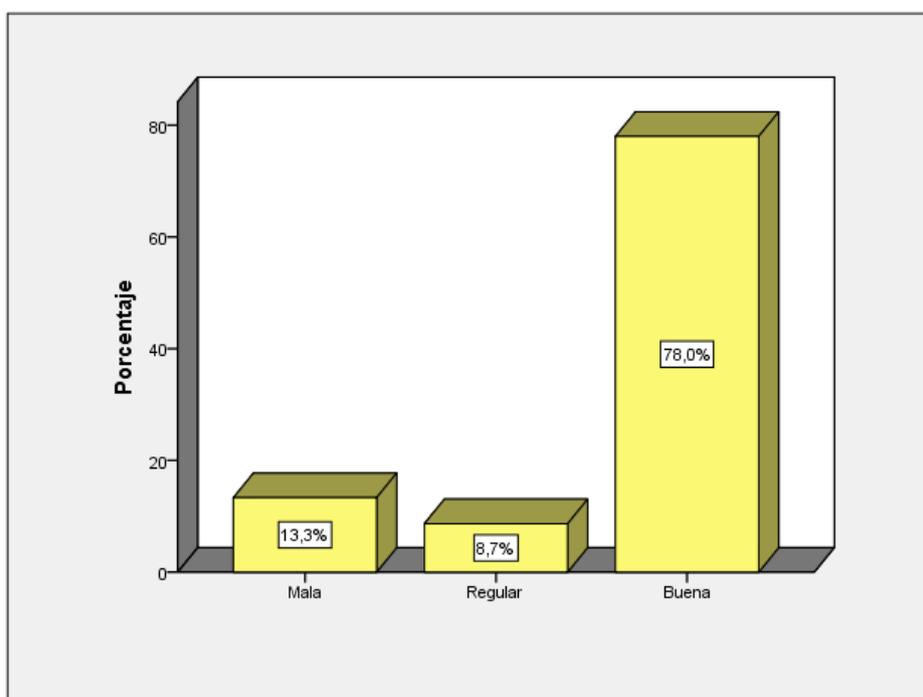


Figura 9. Niveles de la fiabilidad

De lo observado en la tabla 16 y figura 9 se puede afirmar que el 78.0% de los encuestados afirma que la fiabilidad en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, es buena; y el 13.3% la considera mala.

Dimensión capacidad de respuesta

Tabla 17

Descripción de los niveles de la capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	25	16,7
Regular	75	50,0
Buena	50	33,3
Total	150	100,0

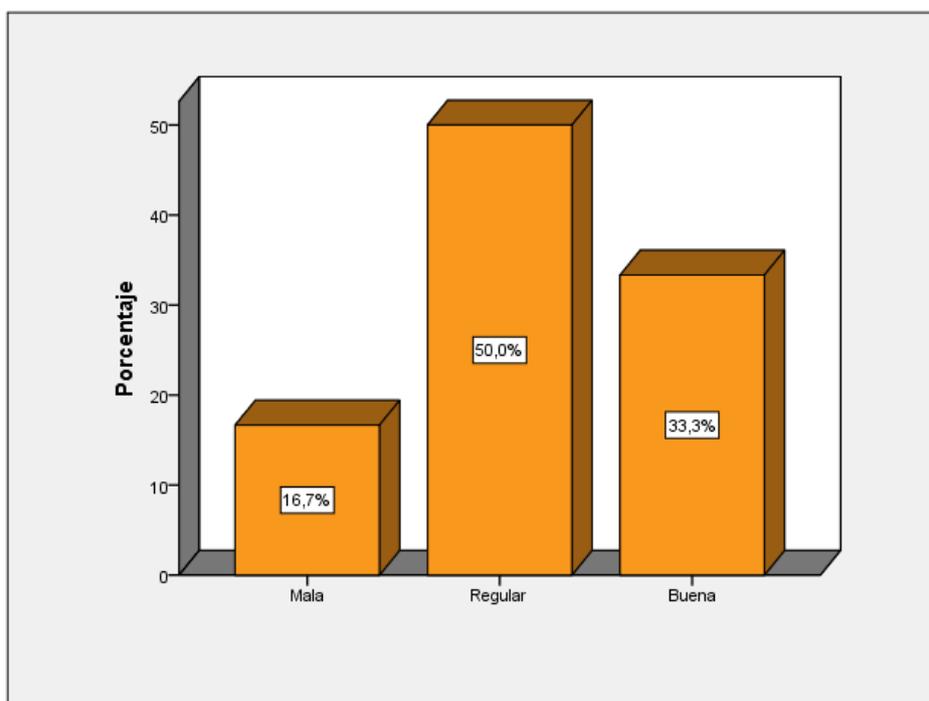


Figura 10. Niveles de la capacidad de respuesta

Como se observa en la tabla 17 y figura 10 se observa que el 50.0% de los encuestados afirma que la capacidad de respuesta de los empleados del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel regular; el 33.3% la considera buena y el 16.7% considera que es mala.

Dimensión seguridad

Tabla 18

Descripción de los niveles de la seguridad

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	22	14,7
Regular	53	35,3
Buena	75	50,0
Total	150	100,0

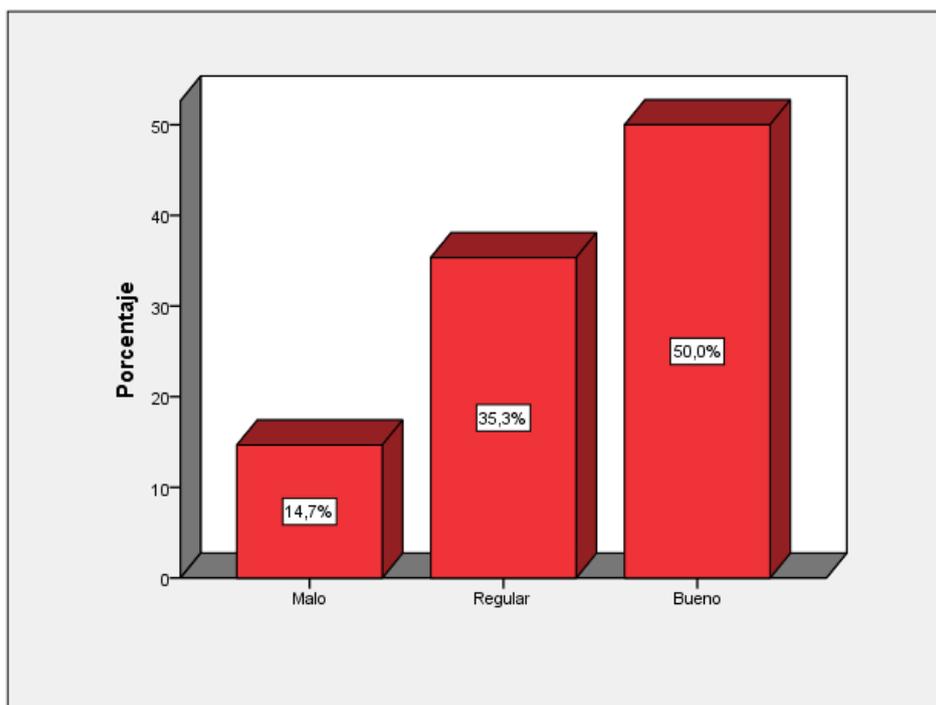


Figura 11. Niveles de la seguridad

Como se observa en la tabla 18 y figura 11 se observa que el 50.0% de los encuestados afirma que la seguridad en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel bueno; y solo el 14.7% la considera mala.

Dimensión empatía

Tabla 19

Descripción de los niveles de la empatía

Niveles	Frecuencias absolutas	Frecuencias porcentuales
Mala	12	8,0
Regular	53	35,3
Buena	85	56,7
Total	150	100,0

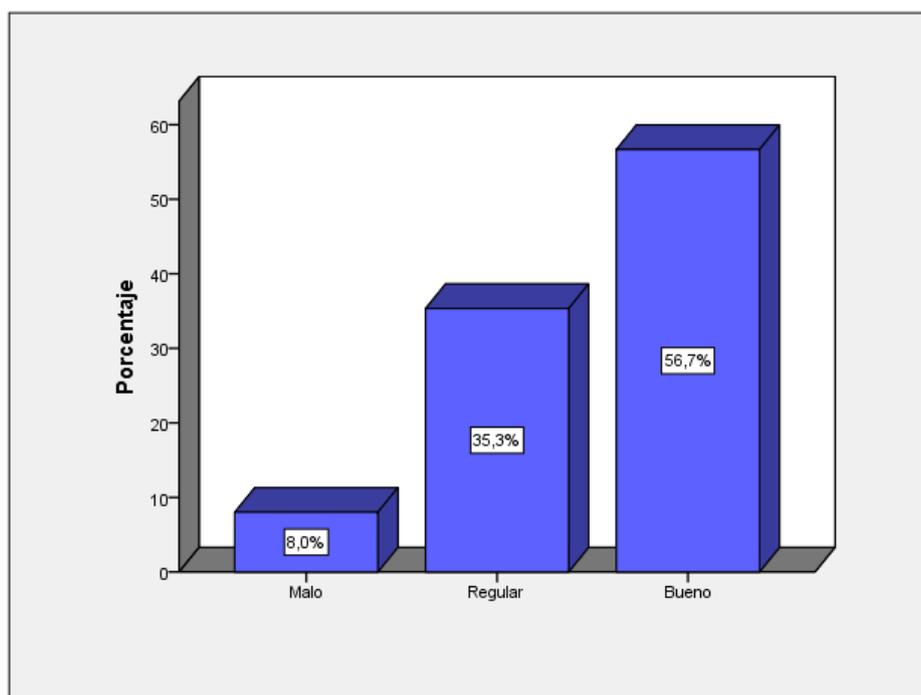


Figura 12. Niveles de la empatía

Como se observa en la tabla 19 y figura 12 se observa que el 56.7% de los encuestados afirma que la empatía en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, está en el nivel bueno; y solo el 8% considera que existe una empatía mala.

3.2 Contrastación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis General

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, 2016.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si p – valor < 0.05, rechazar H₀

Si P – valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 20

Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y servicio al cliente

			Gestión administrativa	Servicio al cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,805**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Servicio al cliente	Coefficiente de correlación	,805**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Como se observa en la tabla 20, la significancia bilateral es igual a 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación –

agencia Santa Anita, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .805**). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

3.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si p – valor < 0.05, rechazar H₀

Si p – valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 21

Coefficiente de correlación de Spearman entre gestión administrativa y los elementos tangibles

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Como se observa en la tabla 21, la significancia bilateral es igual a 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y los

elementos tangibles en el servicio al cliente. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .697**). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si p – valor < 0.05, rechazar H₀

Si P – valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 22

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la fiabilidad

Correlaciones				
			Gestión	
			administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Como se observa en la tabla 22, la significancia bilateral es igual a 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y la

fiabilidad en el servicio al cliente. También se tiene que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.668**, lo cual indica que la relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = ,668**). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si p – valor < 0.05, rechazar H₀

Si P – valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 23

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente

		Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,681**
		N	,000
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	150
		Sig. (bilateral)	,681**
		N	,000
			150

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

Como se observa en la tabla 23, la significancia bilateral es igual a 0.000 < 0.01, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y la

capacidad de respuesta en el servicio al cliente. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .681**). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

- H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.
- H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si p – valor < 0.05, rechazar H₀

Si P – valor > 0.05, aceptar H₀

Tabla 24

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente

		Gestión		
		administrativa	Seguridad	
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
	administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
		Seguridad	Coeficiente de correlación	,762**
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Como se observa en la tabla 24, la significancia bilateral es igual a $0.000 < 0.01$, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por consiguiente, se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = .762^{**}$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si p – valor < 0.05 , rechazar H₀

Si P – valor > 0.05 , aceptar H₀

Tabla 25

Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente

		Gestión administrativa		
				Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Empatía	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Como se observa en la tabla 25, la significancia bilateral es igual a $0.000 < 0.01$, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; Rho = $.780^{**}$). Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

4.1 Discusión de resultados

En el presente estudio se ha realizado el análisis estadístico de carácter descriptivo correlacional entre la gestión administrativa y el servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.

Se puede afirmar que, el análisis de los datos obtenidos, se realizó con el propósito de explicar las percepciones predominantes, respecto a las variables en estudio. Y en segundo lugar, se ha determinado la relación entre la gestión administrativa y el servicio al cliente

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .805**). Un resultado similar fue el de Carrasco (2011) en el sentido que es importante revisar el trabajo de selección sobre aquellos procesos por gestionar, ya que su correcta ejecución evitará desencuentros entre directivos por entregarle una mayor atención a un determinado proceso, argumentando su elección y facilitando los alineamientos sobre los focos estratégicos; sin embargo su actual planteamiento arriesga la reputación confiabilidad de esta herramienta debido a lo subjetivo de sus resultados. Es imperativo pues se precisan resultados de alto impacto para no dar la sensación de subutilizar recursos y tiempo, pues es probable que en el comienzo la atención de la organización se centre en ver la obtención resultados que avalen su existencia.

Con referencia a la primera hipótesis específica, también los resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .697*). Este resultado es similar al de Abad y Pincay (2014), quienes afirmaron que: en la compañía de seguros se analizó el nivel de satisfacción que perciben los clientes internos (colaboradores) y clientes externos (asesores productores de seguros) evidenciándose deficiencias en calidad de servicio y cultura organizacional, causas que están influyendo en el

incumplimiento en un 80% de la producción emitida con relación al presupuesto establecido para el año 2013. Asimismo, los inconvenientes encontrados en atención al cliente se producen debido a que la institución no tiene implementado parámetros para una cultura de servicio, por esto la motivación con la que los empleados ejercen sus funciones es simplemente muy buena cuando esta calificación debería ser excelente. Otro error de la empresa es no aplicar métodos de evaluación a su personal que permita comprobar el desempeño con el que desarrollan sus funciones, lo que genera en los empleados una percepción de bienestar por lo que no buscan la mejora constante.

Sobre la segunda hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la Fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .668**). Estos resultados coinciden con lo que sostiene Quichca (2012) el mismo que sostiene que existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente ($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$)

Sobre la tercera hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .681**). Estos resultados coinciden con lo que sostiene Tirado (2014) En tal sentido, la hipótesis de investigación ha quedado contrastada, es decir que: “La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad de Servicio al Cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo.”

Sobre la cuarta hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .762**). Estos resultados coinciden con lo que sostiene Vela y Zavaleta (2014), en el sentido que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO-TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas. Asimismo, los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas.

Sobre la quinta hipótesis específica, los resultados según la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016 (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .780**). Estos resultados coinciden con lo que teóricamente sostienen Blanco y Lobato (2011) enunciaron: que el sistema de comunicación debe ser accesible para el cliente, por lo que es preciso abrir diferentes vías: telefónica, correo convencional y electrónico, de atención personal directa. No se trata de generar burocracia sino de posibilitar la comunicación por todos los canales posibles.

V. Conclusiones

Primera:

Existe relación entre la gestión administrativa y el servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .805**).

Segunda:

Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .697*).

Tercera:

Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = ,668**).

Cuarta

Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. Lo que se verifica con la prueba de Spearman. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .681**).

Quinta:

Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016. Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .762**).

Sexta:

Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016... Lo que se verifica con la prueba de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .780**).

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda que la administración incremente de manera constante la capacitación a los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita en relación a los procedimientos y productos que ofrece esta institución, a fin de mejorar la fiabilidad que percibe el cliente durante su atención, y se incremente la satisfacción del mismo.

Segunda:

La administración debe programar de manera continua la ejecución de terapias de relajamiento dirigidas a los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita a fin de mejorar la actitud de los mismos, con el objetivo de que se muestren más dispuestos y respondan en el más breve plazo los servicios requeridos por los clientes.

Tercera:

La administración debe replantear su política de organización en cuanto a la cantidad de ventanillas de atención necesarias para dar un servicio adecuado en todo momento durante el día laboral, y así mejorar la satisfacción de los clientes.

Cuarta:

La administración debe impulsar con más fuerza otros canales de atención tales como los Agentes Multired que se ubicarían en comercios cercanos a instituciones del estado, que tendrían más acogida y contribuirían a disminuir las colas de espera de los clientes de la agencia Santa Anita del Banco de La Nación.

Quinta:

La administración debería acondicionar un ambiente donde se ubiquen 03 terminales PC's, y cuyo uso tendrían por finalidad enseñar y dar a conocer a los clientes del Banco de La Nación todos los servicios que pueden realizar a través de la página web del Banco de La Nación. Esto con asistencia de un promotor de servicios, lo cual direccionaría a los clientes a realizar sus operaciones desde la

comodidad de sus oficinas o domicilios sin tener que dirigirse a la agencia de Santa Anita contribuyendo a disminuir las colas de espera, y sería percibido por el cliente como una atención personalizada.

Sexta:

La administración dentro de su política de mejoras en el servicio al cliente debe difundir de manera más agresiva el canal de Banca Celular el cual es una alternativa pero que no es muy conocida por los clientes, lo cual redundaría en la disminución de colas de espera, y generaría que se incremente la fiabilidad en este canal de atención.

VII. Referencias

- Abad, M. C. y Pincay, D. E. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Recuperado el 12 de octubre de 2016 desde goo.gl/HNCmBp
- Aguilar, J.E. y Vargas, J. E. (2010). *Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Amaru, A.C. (2009). *Fundamentos de administración teoría general y proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.
- Banco de La Nación (2013). *Plan Estratégico Banco de La Nación 2013-2017*. Perú: Recuperado el 30 de Noviembre de 2016 desde:
<http://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-2013-2017.pdf>
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Recuperado el 20 de Setiembre de 2016 desde:
<http://dip.una.edu.ve/mae/metodologiaII/paginas/Bernal,%20A.%20Cap%20VII%20punto%207.9%20U4.pdf>
- Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa, Universidad Técnica del Norte- Ecuador.
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Carrasco, (2011). *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en BancoEstado*. Chile: Recuperado el 30 de Noviembre de 2016 desde:
http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-carrasco_fz/pdfAmont/cf-carrasco_fz.pdf
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8va

ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo*. Estado de México: Red Tercer Milenio

Estrada, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima, Perú: Recuperado el 02 de Abril de 2016 desde: <http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>

García, M. G. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. Recuperado el 10 de octubre de 2016 desde goo.gl/WmsedJ

Guzmán, B. E. (2014). *Diseño de un sistema de gestión administrativa y financiera para las operadoras que proporcionan el servicio de transporte comercial tipo taxi convencional de la ciudad de Cuenca*. (Tesis de grado). Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el 12 de octubre desde goo.gl/id5yOc

Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (4ta ed.). Corea: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M.P. (2010). *Metodología de la investigación*, (5ta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Israel, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Maracaibo, Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta

Jones, G.R. y George, J.M. (2006). *Administración contemporánea* (4ta. ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Koontz, H. y Wehrich, H. (2007). *Elementos de administración, un enfoque internacional*. (7ma. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Lira, M.C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?*. México: Recuperado el 13 de Mayo de 2016 desde: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/libro/C%C3%B3mo%20mejorar%20el%20servicio%20al%20cliente.pdf>

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

Münc, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.

Soto, J.P. (2011). *Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club Rotario*. Ecuador: Recuperado el 10 de Octubre desde: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2960/1/T1053-MBA-Soto-Evaluacion.pdf>

Quichca, G.O. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 – I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Recuperado el 12 de octubre desde: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1694>
cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1694/1/Quichca_tg.pdf

Tirado, K. J. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo*. Recuperado el 12 de octubre desde: goo.gl/vfKzlk

- Tola, I. L. (2015). *“Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la región Puno – 2012*. Recuperado el 19 de Enero de 2017 desde: <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. (2da ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Vela, M. y Zavaleta, L. M. (2014). *Universidad privada Antenor Orrego Facultad de Ciencias Económicas Escuela Profesional de Administración influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Recuperado el 12 de octubre de 2016 desde: goo.gl/FBmt5y

Anexos

Anexo 01

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTION ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE DEL BANCO DE LA NACION – AGENCIA SANTA ANITA 2016

AUTOR: LLICAN CALDERON JOSE AUGUSTO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio al cliente del</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en el servicio</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Planificación	Anticipación	2	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Malo Regular Bueno
				Objetivos	2		
				Resultados	2		
				Futuro	2		
			Organización	Recursos	2		
				Distribución	2		
				Desempeño			
			Dirección		2		
				Comunicación	2		
				Orientación	2		
				Liderazgo	2		

elementos tangibles del servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016?	Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.	al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.	Control	Evaluar	2		
				Corregir			
				Mejorar	2		
Variable 2: Servicio al cliente							
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.	Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Instalaciones físicas	2	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Malo Regular Bueno
				Equipos	2		
				Personal	2		
			Fiabilidad	Habilidad	2		
				Cuidadosa	2		
				Cumplir	2		
			Capacidad de respuesta	Disposición	2		
				Voluntad	2		
				Rápido	2		
			Profesionalidad				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación	Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en el servicio al cliente del Banco de La Nación					

<p>del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la empatía en el servicio al</p>	<p>– agencia Santa Anita 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la</p>	<p>agencia Santa Anita 2016.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía en el</p>	Seguridad	Cortesía	2		
				Credibilidad			
			Empatía	Accesibilidad	2		
				Comunicación	2		
				Comprensión	2		

cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?	empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.	servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.					

Anexo 02

Instrumentos de medición de la variable Gestión Administrativa

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

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

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	3
AV	A veces	2
N	Nunca	1

	DIMENSIÓN PLANEACION	S	AV	N
1	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, informa a los clientes sobre algún cambio en la atención?			
2	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			
3	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, establece periódicamente mejoras en los servicios y productos que ofrece?			
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?			

5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita cumple con atender a todos sus clientes al final del día?			
6	¿Al final del servicio solicitado a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, siente que han atendido todo su requerimiento?			
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita atenderá su requerimiento en un tiempo más adecuado?			
8	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita implemente mejoras en su atención?			
	DIMENSIÓN ORGANIZACION	S	AV	N
9	¿El personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita es adecuada para la atención al público?			
10	¿La infraestructura instalada (cajeros multired) en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es suficiente para la atención al público?			
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial de las demás ventanillas en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es la más adecuada?			
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?			
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?			
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita impone orden en las colas de espera?			
	DIMENSIÓN DIRECCION	S	AV	N
15	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?			
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			

17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?			
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?			
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita participa activamente en la atención al público?			
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?			
	DIMENSIÓN CONTROL	S	AV	N
21	¿Considera usted que la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita evalúa cambios para una adecuada atención al público?			
22	¿Considera usted que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es oportuna?			
23	¿En su opinión, en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se corrigen las deficiencias en la atención al público?			
24	¿Cree usted que los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita corrigen su actitud para atender al público?			
25	¿En su opinión, la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?			
26	¿Ha experimentado usted alguna mejora en la difusión de los servicios ofrecidos en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			

Anexo 03

Instrumentos de medición de la variable Servicio al Cliente

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO

Estimado (a) administrador, con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto del Servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita, para lo cual solicitamos su colaboración, a fin de que los clientes respondan todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar en la atención. Marcar con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	3
AV	A veces	2
N	Nunca	1

	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	S	AV	N
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?			
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?			
4	¿En la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?			
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se visten adecuadamente?			

6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?			
	DIMENSIÓN FIABILIDAD	S	AV	N
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?			
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?			
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se hace cumpliendo con todos los protocolos de seguridad?			
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita exageran en sus requisitos?			
11	¿Si a usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita cumplieron con la hora pactada para atenderlo?			
12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le respondió dentro del plazo establecido?			
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	S	AV	N
13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?			
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo reciben con agrado?			
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?			
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo citan para que			

	regrese y retomen su atención?			
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita para atender el reclamo?			
DIMENSIÓN SEGURIDAD		S	AV	N
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado?			
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?			
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?			
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita durante su atención?			
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?			
DIMENSIÓN EMPATIA		S	AV	N
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?			
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es aceptada su solicitud?			
27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita solicitando información, recibe una respuesta rápida?			
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden			

	los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?			
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita comprenden sus necesidades bancarias requeridas?			
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?			

¡Muchas gracias!

Anexo 04
Análisis de Confiabilidad

Variable: Gestión Administrativa.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	26

Estadísticas de total de elemento

	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
GA1	59,91	65,991	,097	,881
GA2	59,93	66,009	,085	,881
GA3	60,22	63,018	,419	,876
GA4	60,06	60,245	,694	,870
GA5	60,24	63,606	,307	,878
GA6	60,42	59,843	,619	,871
GA7	60,22	59,891	,689	,869
GA8	60,15	60,582	,684	,870
GA9	60,35	59,235	,588	,871
GA10	60,57	60,489	,612	,871
GA11	60,91	59,503	,549	,872
GA12	60,22	59,381	,733	,868
GA13	60,44	61,899	,418	,876
GA14	60,39	65,621	,034	,887
GA15	60,34	61,863	,523	,874
GA16	60,08	63,054	,446	,876
GA17	60,13	61,897	,543	,873
GA18	60,31	59,760	,593	,871
GA19	60,29	60,383	,572	,872
GA20	60,49	59,406	,604	,871
GA21	60,51	58,990	,602	,871
GA22	61,27	68,576	-,202	,897
GA23	61,33	65,698	,014	,889
GA24	61,30	61,755	,344	,879
GA25	60,61	58,079	,670	,868
GA26	60,49	60,990	,531	,873

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	8

Estadísticas de total de elemento

	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
GA1	18,69	5,384	,111	,746
GA2	18,71	5,481	,023	,756
GA3	19,00	4,899	,212	,744
GA4	18,84	3,813	,686	,644
GA5	19,02	4,530	,346	,721
GA6	19,20	3,758	,561	,673
GA7	19,00	3,785	,642	,652
GA8	18,93	3,907	,674	,649

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,692	6

Estadísticas de total de elemento

	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
GA9	11,71	4,303	,503	,622
GA10	11,93	4,377	,672	,577
GA11	12,27	4,361	,462	,638
GA12	11,58	4,473	,619	,593
GA13	11,80	5,060	,325	,681
GA14	11,75	5,707	,063	,761

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	6

Estadísticas de total de elemento

	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
GA15	12,93	5,464	,373	,830
GA16	12,67	5,244	,582	,795
GA17	12,71	5,038	,602	,789
GA18	12,90	4,292	,674	,769
GA19	12,88	4,361	,708	,761
GA20	13,08	4,369	,608	,787

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,555	6

Estadísticas de total de elemento

	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
GA21	9,24	4,895	,270	,521
GA22	10,01	4,946	,189	,564
GA23	10,06	4,540	,367	,475
GA24	10,03	4,529	,380	,469
GA25	9,34	4,790	,291	,512
GA26	9,22	5,126	,304	,510

Variable: Servicio al Cliente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SC1	71,45	146,088	,619	,951
SC2	71,33	151,859	,433	,953
SC3	71,62	147,338	,617	,951
SC4	71,33	152,855	,322	,954
SC5	71,25	152,308	,427	,953
SC6	71,33	149,754	,555	,952
SC7	71,39	149,554	,577	,952
SC8	71,46	145,418	,777	,950
SC9	71,33	149,711	,547	,952
SC10	71,57	144,596	,660	,951
SC11	71,59	145,397	,690	,951
SC12	71,25	146,781	,736	,950
SC13	71,23	150,056	,590	,952
SC14	71,51	146,936	,648	,951
SC15	71,51	152,735	,325	,954
SC16	71,64	146,796	,593	,952
SC17	71,37	146,074	,732	,950
SC18	71,67	142,922	,736	,950
SC19	71,55	147,068	,723	,950
SC20	71,49	144,158	,734	,950
SC21	71,39	150,777	,487	,952
SC22	71,45	149,672	,557	,952
SC23	71,55	144,800	,735	,950
SC24	71,61	144,522	,707	,950
SC25	71,50	144,171	,734	,950
SC26	71,46	149,821	,559	,952
SC27	71,60	145,584	,734	,950
SC28	71,53	145,620	,748	,950
SC29	71,39	146,133	,703	,951
SC30	71,15	152,421	,464	,952

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,669	6

Estadísticas de total de elemento

	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
SC1	12,71	3,444	,356	,651
SC2	12,59	3,895	,385	,632
SC3	12,88	3,422	,450	,607
SC4	12,59	3,961	,297	,660
SC5	12,51	3,929	,408	,627
SC6	12,59	3,518	,535	,581

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	6

Estadísticas de total de elemento

	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
SC7	12,37	6,636	,647	,825
SC8	12,44	6,181	,704	,813
SC9	12,31	7,073	,460	,855
SC10	12,55	5,686	,665	,823
SC11	12,57	5,857	,709	,811
SC12	12,23	6,475	,654	,823

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	6

Estadísticas de total de elemento

	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
SC13	11,87	6,291	,554	,774
SC14	12,15	5,554	,641	,749
SC15	12,15	7,133	,166	,844
SC16	12,28	5,263	,658	,744
SC17	12,01	5,597	,659	,746
SC18	12,31	4,858	,697	,733

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	6

Estadísticas de total de elemento

	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
SC19	12,08	6,517	,618	,815
SC20	12,02	5,630	,725	,791
SC21	11,92	7,296	,371	,855
SC22	11,97	6,966	,477	,839
SC23	12,07	5,585	,793	,776
SC24	12,13	5,606	,725	,791

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	6

Estadísticas de total de elemento

	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
SC25	12,44	5,067	,644	,798
SC26	12,40	6,094	,492	,825
SC27	12,54	5,123	,732	,776
SC28	12,47	5,271	,693	,785
SC29	12,33	5,298	,669	,790
SC30	12,09	6,643	,395	,840

Anexo 05

Base de datos de la prueba piloto

Base datos Prueba piloto: Gestión Administrativa y Servicio al Cliente

Encuesta / preg	GA 1	GA 2	GA 3	GA 4	GA 5	GA 6	GA 7	GA 8	GA 9	GA 10	GA 11	GA 12	GA 13	GA 14	GA 15	GA 16	GA 17	GA 18	GA 19	GA 20	GA 21	GA 22	GA 23	GA 24	GA 25	GA 26
1	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1
6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
8	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
12	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
14	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
15	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
16	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2
18	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
19	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1
20	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	1	3

Encuesta/ preg	SC 1	SC 2	SC 3	SC 4	SC 5	SC 6	SC 7	SC 8	SC 9	SC 10	SC 11	SC 12	SC 13	SC 14	SC 15	SC 16	SC 17	SC 18	SC 19	SC 20	SC 21	SC 22	SC 23	SC 24	SC 25	SC 26	SC 27	SC 28	SC 29	SC 30	
1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	
3	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	
5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	
14	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
16	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
17	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	
20	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	

Anexo 06

Base de datos de la muestra

Base datos de la muestra: Gestión Administrativa y Servicio al Cliente

Encuest/ Pregun	GA 1	GA 2	GA 3	GA 4	GA 5	GA 6	GA 7	GA 8	GA 9	GA 10	GA 11	GA 12	GA 13	GA 14	GA 15	GA 16	GA 17	GA 18	GA 19	GA 20	GA 21	GA 22	GA 23	GA 24	GA 25	GA 26	
1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	
2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	
4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
5	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
6	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	
7	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	
8	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	
10	3	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	
11	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	

12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2
13	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
14	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2
15	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2
16	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
17	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	2
18	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2
19	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
20	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
21	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
23	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3
24	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2

26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
30	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
31	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2
33	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2
34	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2
36	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	
37	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	
38	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	2
39	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	3

40	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
41	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
42	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3
47	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3

54	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	
55	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2
58	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
59	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2
61	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3
62	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
63	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3
64	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3

68	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3
69	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3
70	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2
71	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
72	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1
73	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	2	2
74	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
75	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2
76	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2
77	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2
78	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
79	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2
81	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2

82	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3
83	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
84	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
86	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1
87	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
89	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	1
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2
92	1	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3
93	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3
94	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	1
95	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2

96	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
97	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	
98	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2	
99	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
100	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	
101	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	
102	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
103	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	
105	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	
106	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	
107	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	
108	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	
109	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	2	

110	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2
111	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
112	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
113	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
115	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	3
116	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
117	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2
118	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
119	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
121	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3
123	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3

124	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2
131	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3
132	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
133	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	3
134	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3

138	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	3	1	1	3
139	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3
140	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2
141	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
142	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1
143	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	2	2
144	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
145	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2
146	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2
147	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	2	2
148	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1
149	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
150	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2

Encuest/ Pregun	SC 1	SC 2	SC 3	SC 4	SC 5	SC 6	SC 7	SC 8	SC 9	SC 10	SC 11	SC 12	SC 13	SC 14	SC 15	SC 16	SC 17	SC 18	SC 19	SC 20	SC 21	SC 22	SC 23	SC 24	SC 25	SC 26	SC 27	SC 28	SC 29	SC 30
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
6	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
9	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3
11	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2
12	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2

13	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
14	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
15	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	1	2
16	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
17	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
18	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3
19	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2
20	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
22	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
23	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3
24	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
25	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3
26	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3

27	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
28	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	
29	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
30	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
33	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
36	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
37	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
38	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	
39	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	1	3	
40	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3

55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
56	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
57	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
62	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
65	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
68	1	2	1	3	3	3	2	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	1

69	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3
70	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
71	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
72	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3
73	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
74	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
75	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
76	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
77	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2
78	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
79	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
80	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
81	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
82	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2

83	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	3	2
87	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
89	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	1	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
92	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3
93	1	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
94	1	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3
95	1	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1
96	1	3	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	1

97	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	3	3	3	3
98	1	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
99	1	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
100	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	2
101	1	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
102	1	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2
103	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2
104	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
105	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
106	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
107	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	1	2
108	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
109	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
110	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3

111	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	
112	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	
114	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	
115	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	
116	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
117	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3
118	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
119	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	

139	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3
140	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
141	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
142	2	3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3
143	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3
144	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
145	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
146	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
147	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2
148	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
149	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
150	1	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	2

Anexo 07

Certificado de validez del contenido de los instrumentos

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEACION								
1	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, informa a los clientes sobre algún cambio en la atención?	✓		✓		✓		
2	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓		
3	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, establece periódicamente mejoras en los servicios y productos que ofrece?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?	✓		✓		✓		
6	¿Al final del servicio solicitado a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, siente que han atendido todo su requerimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita atenderá su requerimiento en un tiempo más adecuado?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita implemente mejoras en su atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACION								
9	¿El personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita es adecuada para la atención público?	✓		✓		✓		

10	¿La infraestructura instalada (cajeros multired) en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es suficiente para la atención al público?	✓		✓		✓	
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial de las demás ventanillas en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es la más adecuada?	✓		✓		✓	
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?	✓		✓		✓	
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?	✓		✓		✓	
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita impone orden en las colas de espera?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?	✓		✓		✓	
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita participa activamente en la atención al público?	✓		✓		✓	
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: ALCAZ ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

18 de 09 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO AL CLIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevancia 2		Clarida d ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?	✓		✓		✓		
4	¿En la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?	✓		✓		✓		
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se visten adecuadamente?	✓		✓		✓		
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?	✓		✓		✓		
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se hace cumpliendo con todas los protocolos de seguridad?	✓		✓		✓		
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita exageran en sus requisitos?	✓		✓		✓		
11	¿Si ha usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita cumplieron con la hora pactada para atenderlo?	✓		✓		✓		

12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le respondió dentro del plazo establecido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo reciben con agrado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo citan para que regrese y retomen su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita para atender el reclamo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita durante su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es aceptada su solicitud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita solicitando información, recibe una respuesta rápida?	✓		✓		✓	
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?	✓		✓		✓	
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita comprenden sus necesidades bancarias requeridas?	✓		✓		✓	
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: ALCAR ZAPATA NOEL DNI: 00167282

Especialidad del validador: Metodólogo

...18...de...09...del 20...16...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN PLANEACION							
1	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, informa a los clientes sobre algún cambio en la atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, establece periódicamente mejoras en los servicios y productos que ofrece?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Al final del servicio solicitado a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, siente que han atendido todo su requerimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita atenderá su requerimiento en un tiempo más adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita implemente mejoras en su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN ORGANIZACION							
9	¿El personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita es adecuada para la atención público?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

10	¿La infraestructura instalada (cajeros multired) en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es suficiente para la atención al público?	✓		✓		✓	
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial de las demás ventanillas en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es la más adecuada?	✓		✓		✓	
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?	✓		✓		✓	
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?	✓		✓		✓	
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita impone orden en las colas de espera?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No
15	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?	✓		✓		✓	
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓	
17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?	✓		✓		✓	
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?	✓		✓		✓	
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita participa activamente en la atención al público?	✓		✓		✓	
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO AL CLIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevancia 2		Clarida d ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?	✓		✓		✓		
4	¿En la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?	✓		✓		✓		
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se visten adecuadamente?	✓		✓		✓		
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?	✓		✓		✓		
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se hace cumpliendo con todas los protocolos de seguridad?	✓		✓		✓		
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita exageran en sus requisitos?	✓		✓		✓		
11	¿Si ha usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita cumplieron con la hora pactada para atenderlo?	✓		✓		✓		

12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le respondió dentro del plazo establecido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo reciben con agrado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo citan para que regrese y retomen su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita para atender el reclamo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita durante su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es aceptada su solicitud?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita solicitando información, recibe una respuesta rápida?	✓	✓	✓	
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?	✓	✓	✓	
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita comprenden sus necesidades bancarias requeridas?	✓	✓	✓	
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

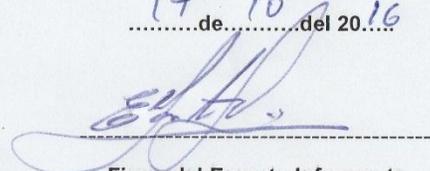
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDWIN MARTÍNEZ LOPEZ DNI: 09080239

Especialidad del validador: Dr. EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 10 del 2016



Firma del Experto Informante.

Especialidad

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevancia 2		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEACION								
1	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, informa a los clientes sobre algún cambio en la atención?	✓		✓		✓		
2	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓		
3	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, establece periódicamente mejoras en los servicios y productos que ofrece?	✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		
5	¿Para usted la agencia del Banco de La Nación cumple con atender a todos sus clientes al final del día?	✓		✓		✓		
6	¿Al final del servicio solicitado a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita, siente que han atendido todo su requerimiento?	✓		✓		✓		
7	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita atenderá su requerimiento en un tiempo más adecuado?	✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita implemente mejoras en su atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACION								
9	¿El personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación de Santa Anita es adecuada para la atención público?	✓		✓		✓		

10	¿La infraestructura instalada (cajeros multired) en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es suficiente para la atención al público?	✓		✓		✓		
11	¿La distribución de ventanillas de atención preferencial de las demás ventanillas en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es la más adecuada?	✓		✓		✓		
12	¿Al ingresar a la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?	✓		✓		✓		
14	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita impone orden en las colas de espera?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le comunica oportunamente los requisitos necesarios para su operación que solicita?	✓		✓		✓		
16	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que la atención en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita está orientada a satisfacer su necesidad bancaria?	✓		✓		✓		
18	¿Considera que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?	✓		✓		✓		
19	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita participa activamente en la atención al público?	✓		✓		✓		
20	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SERVICIO AL CLIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?	✓		✓		✓		
4	¿En la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?	✓		✓		✓		
5	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se visten adecuadamente?	✓		✓		✓		
6	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se ausentan frecuentemente de sus ventanillas de atención al público?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
7	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?	✓		✓		✓		
8	¿Ante la presentación de un problema que interrumpe la atención, el empleado de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrece otra alternativa para cumplir con su requerimiento?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se hace cumpliendo con todas los protocolos de seguridad?	✓		✓		✓		
10	¿En la atención al público los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita exageran en sus requisitos?	✓		✓		✓		
11	¿Si ha usted lo citaron para una fecha, los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita cumplieron con la hora pactada para atenderlo?	✓		✓		✓		
12	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del	✓		✓		✓		

	Banco de La Nación de Santa Anita le respondió dentro del plazo establecido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita se muestran dispuestos a atenderlo ante sus requerimientos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
14	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo reciben con agrado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita lo citan para que regrese y retomen su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
18	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita para atender el reclamo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
19	¿Es atendido con profesionalidad por parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	¿Los empleados le aclaran al detalle todas sus dudas con respecto al servicio solicitado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	¿Es atendido cortésmente por los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita demuestran desgano cuando usted les solicita algún servicio bancario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	¿Cree usted en las respuestas que recibe de parte de los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita durante su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	¿Si le informan de los beneficios de algún seguro que le ofrece el Banco de La Nación, usted confía en el contrato?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No
25	¿Considera que usted tiene un fácil acceso a la información pública que ofrece el Banco de La Nación?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita es aceptada su solicitud?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	¿Si se comunica por teléfono con la agencia del Banco de La Nación de	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

	Santa Anita solicitando información, recibe una respuesta rápida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
28	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de La Nación son fácil de comprender?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
29	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita comprenden sus necesidades bancarias requeridas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30	¿Los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. (Dr/ Mg): Sanchez Farias, Mirtha DNI: 25710071

Especialidad del validador: abogado

17 de 10 del 2016

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 08

Esquema del Artículo Científico

1. Título

Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia Santa Anita 2016

2. Autor

José Augusto LLican Calderón, joau244@hotmail.com

3. Resumen

En la investigación titulada: Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia Santa Anita 2016, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016.

El tipo de estudio es básico, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 150 clientes de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los clientes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,880 para la variable Gestión Administrativa y 0,953 para la variable Servicio al Cliente.

Con referencia al objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y servicio al cliente en la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .805**).

4. Palabras clave

Gestión administrativa, servicio al cliente, encuesta, instrumentos, confiabilidad, recolección y datos.

5. Abstract

In the research entitled: Administrative management and customer service Banco de la Nación – agency Santa Anita 2016, the overall objective of the research was to determine the relationship between the administration and customer service of Banco de La Nación –agency Santa Anita 2016.

The type of study is basic, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and approach is quantitative. The sample consisted of 150 clients of the agency Banco de La Nación Santa Anita. The technique used is the survey and data collection instruments were two questionnaires applied to customers expert judgment was used for the validity of instruments and each instrument reliability Cronbach alpha came out very high in both variables was used: 0.880 to 0.953 Administrative Management for variable and variable Customer Service.

Referring to the general objective: to determine the relationship between the administration and customer service of Banco de La Nación – agency Santa Anita 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative management and customer service agency Bank the Nation of Santa Anita. What is shown by the statistic Spearman (sig bilateral= 0.000 < 0.01; Rho = .805**).

6. Keywords

Administrative management, customer service, survey, instruments, reliability, collection and data.

7. Introducción

Línea de investigación: Control administrativo

Soto (2011), en su tesis de maestría titulada: Evaluación de la gestión

administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club Rotario, sustentada en la universidad Andina Simón Bolívar.

Tirado (2014), en su tesis titulada: Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo.

El problema general es saber ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016?, asimismo se tienen los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016?

Se identifica el objetivo general que es determinar la relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita 2016. Así como sus objetivos específicos que son: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

8. Metodología

Método hipotético deductivo

Hernández, et al (2009), afirman que:

De acuerdo con el método hipotético deductivo, la lógica de la investigación científica se basa en la formulación de una ley universal y en el establecimiento de condiciones iniciales relevantes que constituyen la premisa básica para la construcción de teorías. Dicha ley universal se deriva de especulaciones o conjeturas más que de consideraciones inductivistas. Así las cosas, la ley universal puede corresponder a una

proposición como la siguiente: Si “X sucede, Y sucede” o en forma estocástica: “X sucede si Y sucede con probabilidad P.” (p.4).

El diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional. Para ello establecemos la siguiente definición:

Descriptivo correlacional:

Hernández et. Al (2010), Sostiene que:

Este tipo de estudio descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (p. 201)

Población.

La población es de 250 clientes.

Muestra.

La muestra seleccionada es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006:171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5) \times 250}{0,06^2 (250 - 1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = 150$$

La ficha técnica utilizada para esta investigación se elaboró con 02 cuestionarios para la entrevista a los clientes del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, la primera orientada a la variable Gestión Administrativa y la segunda variable Servicio al Cliente; ambas utilizando la escala de Likert (S=siempre, AV= a veces, N= nunca).

Para determinar la validez de los instrumentos antes de aplicarlos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido, en donde se han tenido en cuenta tres aspectos: relevancia, pertinencia y claridad de cada uno de los ítems de los instrumentos. Se realizó un estudio piloto con la finalidad de determinar la confiabilidad de los instrumentos, en 20 clientes con las mismas características de la muestra de estudio, quienes fueron seleccionados al azar y a quienes se les aplicaron los cuestionarios con escala tipo Likert sobre las variables Gestión Administrativa y Servicio al Cliente. Una vez probada la validez y confiabilidad de los instrumentos de estudio, se procedió a aplicarlos a la muestra de 150 clientes de la agencia del Banco de La Nación de Santa Anita. Quienes respondieron en un tiempo aproximado de 20 minutos. Luego, se analizaron los datos obtenidos de la muestra de 150 clientes, a través del programa estadístico SPSS versión 22.0 en español.

Para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas se procedió a aplicar en cada caso la prueba estadística de coeficiente de correlación de Spearman para establecer su relación entre las variables y dimensiones en estudio. Este estudio tiene como finalidad conocer la relación entre las variables: Gestión Administrativa y Servicio al Cliente.

9. Resultados

Se observa que el 66.7% de los encuestados afirma que la gestión administrativa en el Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, es regular. Debido a que en algunas horas del día y en determinadas fechas los clientes hacen largas colas y el tiempo de espera para la atención, se prolonga.

Hipótesis General

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – Agencia Santa Anita, 2016.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016.

En referencia al Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión administrativa y servicio al cliente se observa que la significancia bilateral es igual a $0.000 < 0.01$, lo cual indica que existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman indica que dicha relación es directa y significativa. Por lo tanto, se concluye que: existe relación entre la gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016. (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; Rho = $.805^{**}$). Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula.

10. Discusión

Con referencia a la hipótesis general, los resultados detectados con la prueba de correlación de Spearman, indican una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y el servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016 (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; Rho = $.805^{**}$).

Un resultado similar fue el de Carrasco (2011) en el sentido que es importante revisar el trabajo de selección sobre aquellos procesos por gestionar, ya que su correcta ejecución evitará desencuentros entre directivos por entregarle una mayor atención a un determinado proceso, argumentando su elección y facilitando los alineamientos sobre los focos estratégicos; sin embargo su actual planteamiento arriesga la reputación confiabilidad de esta herramienta debido a lo subjetivo de sus resultados. Es imperativo pues se precisan resultados de alto impacto para no dar la sensación de subutilizar recursos y tiempo, pues es probable que en el comienzo la atención de la organización se centre en ver la obtención resultados que avalen su existencia.

11. Conclusiones

Primera: Con la prueba de Spearman se demuestra que existe relación entre la gestión administrativa y el servicio al cliente del Banco de la Nación – agencia Santa Anita, 2016.

Segunda: Con la prueba de Spearman se demuestra que existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en el servicio al cliente del Banco de La Nación – agencia Santa Anita 2016.

12. Referencias

Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Recuperado el 20 de Setiembre de 2016 desde:

<http://dip.una.edu.ve/mae/metodologiaII/paginas/Bernal,%20A.%20Cap%20VII%20punto%207.9%20U4.pdf>

Carrasco, (2011). *Estudio sobre implementación de gestión basada en procesos en BancoEstado*. Chile: Recuperado el 30 de Noviembre de 2016 desde: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2011/cf-carrasco_fz/pdfAmont/cf-carrasco_fz.pdf

Hernández, S. (2006). *Introducción a la administración teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (4ta ed.). Corea: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Soto, J.P. (2011). *Evaluación de la gestión administrativa en centros médicos auspiciados por organismos internacionales, caso club Rotario*. Ecuador: Recuperado el 10 de Octubre desde: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2960/1/T1053-MBA-Soto-Evaluacion.pdf>

Tirado, K. J. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad Trujillo*. Recuperado el 12 de octubre desde: goo.gl/vfKzlk

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, JOSE AUGUSTO LLICAN CALDERON, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa MAESTRIA EN GESTION PUBLICA de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 06101413, con el artículo titulado

“Gestión administrativa y servicio al cliente del Banco de La Nación - agencia Santa Anita 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 5) El artículo pertenece a mi autoría
- 6) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 7) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 8) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 9) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 11 de Julio de 2017

José Augusto Llicán Calderón