



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la agencia 3 del
Banco de la Nación – Pallasca, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Huallanca Zanelli, Jackelin Fabiola ([ORCID: 0000-0002-9704-7053](https://orcid.org/0000-0002-9704-7053))

ASESOR:

Mg. Fiestas Flores, Roberto Carlos (ORCID: 0000-0002-5582-0124)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

CHIMBOTE- PERÚ

2022

Dedicatoria

A Zulemita Pilar, mi niña hermosa, quien vino a iluminar mis días grises y darme la fortaleza que necesito día a día para salir adelante; y a mi madre Zulema, quien en esta pandemia por el COVID-19 está a mi lado, preocupándose, cuidándonos y haciéndonos sentir acompañadas y amadas.

Jackelin

Agradecimiento

A todos los trabajadores y clientes del Banco de la Nación - Agencia 3 Pallasca, por su colaboración para el recojo de información de la para llevar adelante la investigación.

A cada uno de los docentes de la presente maestría por todos los conocimientos compartidos durante el desarrollo académico en las aulas.

A todas aquellas personas que han contribuido con su biblioteca, sus aportes metodológicos y estadísticos para la sistematización de la presente investigación.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iiiv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
4. RESULTADOS	23
5. DISCUSIÓN.....	35
6. CONCLUSIONES	43
7. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Prueba de Normalidad de las puntuaciones de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	23
Tabla 2: Correlación entre gestión Administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la agencia 3 Banco de la Nación – Pallasca, 2022.....	24
Tabla 3: Niveles de gestión administrativa de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	26
Tabla 4: Niveles de las dimensiones de gestión administrativa de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	27
Tabla 5: Niveles de calidad de servicio de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	28
Tabla 6: Niveles de las dimensiones de calidad de servicio de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	29
Tabla 7: Correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	30
Tabla 8: Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022.....	31
Tabla 9: Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	32
Tabla 10: Correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022	33
Tabla 11: Correlación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y gestión administrativa.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la agencia 3 Banco de la Nación – Pallasca, 2022	25

RESUMEN

La presente investigación ha tenido por objeto determinar la relación de la calidad de servicio respecto a la gestión administrativa en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

El estudio se ha realizado a partir del marco teórico de la problemática y sus variables, orientándose a conocer la conexión de las mismas, para lo cual la investigación se ha elaborado bajo la metodología descriptiva–correlacional, de diseño no experimental, permitiéndose de esta manera describir, analizar y correlacionar la realidad problemática sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

Así mismo se ha tenido una muestra de 347 clientes de la entidad, aplicándose la encuesta como instrumento, obteniendo como resultado que existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio ($p < 0.01$), en grado positivo muy fuerte ($r = 0,913$) esto quiere decir que si aumenta la gestión administrativa también aumentará la calidad de servicio; o si la gestión administrativa disminuye también pasará lo mismo con la calidad de servicio.

Por lo tanto, aceptar la hipótesis de investigación que dicta que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, satisfacción

ABSTRACT

The purpose of this research has been to determine the relationship between the quality of service with respect to administrative management in agency 3 of Banco de la Nación - Pallasca, 2022.

The study has been carried out from the theoretical framework of the problem and its variables, oriented to know the connection of the same, for which the research has been elaborated under the descriptive-correlational methodology, of non-experimental design, allowing in this way describe, analyze and correlate the problematic reality on Administrative Management and Quality of Service in agency 3 of Banco de la Nación - Pallasca, 2022.

Likewise, there has been a sample of 347 clients of the entity, applying the survey as an instrument, obtaining as a result that there is a significant relationship between administrative management and quality of service ($p < 0.01$), in a very strong positive degree ($r = 0.913$) this means that if the administrative management increases, the quality of service will also decrease; or if the administrative management decreases, the same will also happen with the quality of service.

Therefore, accept the research hypothesis that dictates that there is a significant relationship between administrative management and quality of service in agency 3 of Banco de la Nación - Pallasca, 2022.

Keywords: Administrative management, service quality, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las entidades públicas están enfrentando numerosos problemas los cuales colocan a prueba la gestión administrativa, estos inconvenientes reflejan la escasez de conocimiento, carencia de liderazgo, poca voluntad para adaptarse al cambio, desactualización en la tecnología, ausencia de efectividad de cada miembro de la entidad y falta de compromiso con la entidad. Así mismo, las ineficiencias que se presentan se ven reflejadas en los usuarios que acuden a la entidad esperando como respuesta una amable atención, sin embargo, el resultado es poco o nada agradable, teniendo en cuenta que en muchas entidades públicas las respuestas son fuera de los plazos asignados. (Mansour & Al-Salem, 2017).

En Latinoamérica, en Chile el año 2021, la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, a través Instituto Nacional de Estadísticas (INE), realizó una evaluación con la finalidad de evaluar la satisfacción que perciben los clientes con los servicios que brindan las instituciones públicas, para poder caracterizar y cuantificar los factores más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios. En consiguiente; con respecto a los trámites o requerimientos realizados en distintas instituciones públicas resulta que el 49% está satisfecho y el 16% se encuentra insatisfecho; de la misma manera se evaluó a la institución, donde el 52% califica de excelente y el 13% de pésimo. (INE, 2021). De acuerdo a una investigación desarrollado por ESET Security Report (2020) explica que en América Latina alrededor del 33% de las empresas tienen un adecuado plan de continuidad de negocios, es decir, una de cada tres empresas implementa prácticas de gestión administrativa para el logro de los objetivos. En Ecuador los ejecutivos son los encargados de una correcta gestión administrativa, ya que ellos son los que supervisan todas las acciones de la organización, y así poder velar por el buen uso de los recursos. (Gonzales et al., 2020)

En el contexto nacional, la PCM (2017) nos menciona que la población hace mayor alusión a la calidad de atención que recibe en las entidades, por lo que consideraron a 102 entidades públicas, de las cuales a nivel de sedes fueron 210, donde se realizó el estudio de los servicios que brindan así como el desempeño y a la excelencia del mismo. Por lo que, el 50% refleja la opinión negativa e

incredulidad que se tienen a las prestaciones que se brindan y la falta de fiabilidad; de la misma manera manifiestan la demora de los trámites que se realizan, lo cual refleja la baja gestión administrativa de los funcionarios.

En el ámbito institucional, El Banco de la Nación es uno de los bancos de mayor importancia de nuestro país, siendo una empresa de derecho público integrante de la corporación FONAFE, vinculada al Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. El Banco de la Nación es una institución del estado que se caracteriza por brindar servicios y soluciones financieras a nivel nacional. De acuerdo al Plan Estratégico Institucional tiene como visión: Ser una empresa reconocida por brindar servicios y soluciones financieras de calidad, servicios innovadores y de inclusión. (Falla, 2012). Sin embargo, en el registro de sanciones inscritas y vigentes en el ámbito de la potestad sancionadora de la Contraloría General de la República, en la actualidad se tiene a 54 trabajadores del Banco de la Nación inhabilitados, dónde la sanción más común, fue que los gestores de servicio utilizan equipos celulares en la ventanilla durante la atención al público, vulnerando las medidas de seguridad de las operaciones financieras y deteriorando la imagen del Banco de la Nación con respecto a la atención que se brinda a los clientes.

La agencia 3 del Banco de la Nación Pallasca, se encuentra ubicado en el distrito de Pallasca, provincia de Pallasca, departamento de Ancash, es una agencia de Única Oferta Bancaria (UOB), es decir en el distrito no existe otra entidad financiera, por lo que, éste se encarga de brindar sus servicios a clientes de distintos distritos. Esta agencia tiene carencias en el servicio que se brinda, lo cual genera malestar en los clientes; ocasionando constantes reclamos, toda vez que los programas sociales como Programa Juntos, Pensión 65, Bonos del estado, también las personas del Sistema Nacional de Pensiones, los policías, militares y maestros, realizan su cobro de sus remuneraciones mensuales en la entidad financiera del Banco de la Nación, lo cual ocasiona mucha aglomeración, provocando que se formen largas colas para poder acceder al servicio; así mismo, reclaman que hay poco personal en ventanillas laborando y manifiestan que el servicio que brindan algunos cajeros en ventanilla no es la adecuada. Por tal motivo, la problemática de gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco

de la Nación en nuestro país es atender a lo señalado por un cliente: “Todos los días hay incalculables colas de gente, donde se puede ver a mujeres con menores en brazos y también los ancianos, donde tienen que esperar hora tras hora para poder ser atendidos; por tal motivo pido a las autoridades pertinentes a solucionar este problema que es de todos los días” (La República, 2017). Por lo indicado, se expresó el problema de investigación: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022?

A modo de justificar la investigación, ayudó a contribuir con las recomendaciones donde se generó un modelo que servirá para tomar decisiones con respecto a cómo se brinda la calidad de los servicios hacia los clientes. Así mismo, ayudó a fortalecer las bases teóricas de las variables; y los resultados del estudio contribuyeron a concebir una importante reflexión de los administradores hacia los clientes. Por otro lado, de acuerdo a la investigación se fomentó un procedimiento donde se evaluó las variables de estudio, y se utilizó como instrumento la encuesta y fue aplicado a los clientes del banco, permitiendo examinar en qué posición estuvieron las variables y los datos que se recolectaron de las mismas.

En la investigación se expresó los siguientes objetivos en el estudio, como objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

Y sus objetivos específicos son: Determinar el nivel de la gestión administrativa de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022. Determinar el nivel calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022. Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

También se propuso la hipótesis de investigación, existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En alusión a los trabajos previos referente a las variables gestión administrativa y calidad de servicio, tenemos:

Toral & Zeta (2016) cuyo artículo tuvo como propósito principal, diagnosticar la correlación de las variables calidad de los servicios académicos y la gestión administrativa de la distintas especialidades de la Universidad Nacional de Loja. La metodología es una investigación descriptiva-correlacional; la cual fue destinada a una muestra de 356 personas, conformada por alumnos, docentes y personal administrativo. Los resultados conseguidos corroboraron que existe una correlación significativa ($|r| > 0.3$, Sig. < 0.05) de las variables mencionadas; así mismo, las dimensiones de la primera variable: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad, y calidad de servicio; tienen un valor de rho de Spearman de 0,497; 0,434; 0,409; 0,425; 0,547 y 0,520; donde concluye que existe una conexión considerable entre la administración y su calidad de atención que brindan los ejecutivos hacia los usuarios.

Barrera & Ysuiza, (2018), cuyo artículo tuvo como finalidad establecer la correlación entre gestión administrativa y la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto hacia los ciudadanos. Fue un análisis no experimental, con estudio transversal, y su diseño descriptivo correlacional. Donde obtuvo que el 23% de los trabajadores cree que el manejo administrativo no se desarrolla apropiadamente, el 38% adecuadamente; así como también las dimensiones de la variable gestión administrativa se muestran indiferentes. Se llegó a la concluir que hay una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes (Correlación de 0,872); por lo que sugiere mejorar la gestión administrativa en cada dimensión; realizando un monitoreo a cada colaborador para así desarrollar un mejor servicio.

Bao, Marcelo, Gutierrez, Bardales, Corcino & Huamanyauri (2020), quienes en su artículo estudian las variable calidad de servicio y gestión administrativa de los beneficiarios de la Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, donde el objetivo fue precisar la correlación que existe entre ambas variables, siendo una investigación con un diseño correlacional, teniendo una muestra de 147 estudiantes. Los

resultados nos evidenció que la gestión administrativa el 69.4% se realizaba de manera tolerable, 23.1% de manera inepta y un 7.5% de manera eficiente; y la variable calidad de servicio 67.4% lo consideran como útil, el 26.5% considerada como aceptables y 6.1% como penoso. Se obtuvo un valor $r = 742$ y p valor = 0,000, siendo significativo. Llegaron a la conclusión que si existe correlación entre las variables de estudio.

Vela (2021), cuya investigación consideró identificar el vínculo de la gestión administrativa con la calidad de atención en las prestaciones del servicio del Hospital Amazónico de Yarinacocha, fue un estudio no experimental, y de tipo descriptivo correlacional. Donde se tuvo a una muestra fue de 245 especialistas de salud y como segunda muestra a 245 pacientes del hospital mencionado; se determinó que existe correlación entre la gestión administrativa en la calidad de atención de los servicios, a través de la prueba del coeficiente Tau_b de Kendall, asimismo, se obtuvo un valor de 0,518 de Rho de Spearman, el cual concluye que existe una correlación positiva moderada.

López (2021) realizó su estudio en la Municipalidad de Moyobamba, donde el propósito principal fue establecer la correlación entre las variables la gestión administrativa y calidad de servicio. Fue una investigación de tipo aplicada, con diseño no experimental. Utilizó una población de 30 trabajadores, utilizó como instrumento el cuestionario. Sus resultados demostraron una correlación de 0.600 y un nivel de significancia de 0.000. Donde se concluyó, que existe una correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Garay (2016) realizó una investigación para demostrar la correlación entre las variables calidad de servicio y la gestión administrativa de una Red Educativa del distrito de Ventanilla - Callao. Siendo un estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental. El resultado nos dice que las variables gestión administrativa y calidad de servicio, tienen un coeficiente de correlación igual a 0.702. Por lo que llega a concluir, que las instituciones educativas de la red N° 05 están realizando un trabajo bien arduo con la calidad de servicio, ya que de acuerdo a los resultado estadísticos tiene una escala de coeficiente de medida en el intervalo 0,75.

Salazar & Cabrera (2016), realiza su estudio a los alumnos de la Universidad Nacional de Chimborazo, donde evaluaron la calidad de servicio de sus procesos administrativos. La metodología fue un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, cuya muestra fue 347 estudiantes, fijando como técnica la encuesta. Los resultados obtenidos fueron determinadas por 3 niveles: indiferente 33.6%, bueno 52.5% y excelente 13.9%. Con respecto a las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se tienen un nivel de satisfacción del 70.6%, 65.4%, 64.25%, 65.92% y 64.72% respectivamente. El estudio llegó a concluir que la calidad del servicio no tiene relación directa con la satisfacción.

Larragaña (2016), cuyo estudio fue realizar la correlación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio de Sedapal, siendo un estudio básico y diseño no experimental. Cuya muestra fue conformada por 156 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que la gestión administrativa se correlaciona directamente con la calidad de servicio, siendo 0,763 el valor estadístico de rho de Spearman. Llegando a concluir que la gestión administrativa y calidad de servicio tienen una relación fuerte, desde la perspectiva de los trabajadores.

Ormaza et al (2020), cuyo propósito fue crear una estimación de riesgo y gestión administrativa de la EMAPAL - Ecuador, con un metodología descriptiva no experimental, con una muestra de 116 trabajadores fueron encuestados. Los resultados mostraron que el 58,70% de los funcionarios se encuentran satisfechos con la evaluación de riesgos y la gestión administrativa, mientras que el 38% está satisfecho de manera regular y el 3,30% insatisfecho. Se concluye que, se debe usar la herramienta estimación de riesgos y gestión administrativa en las organizaciones para poder detectar las debilidades, y así se irá mejorando la calidad de servicio para poder tener una buena satisfacción de los clientes.

Así mismo, Cervantes, Stefanell, Peralta & Salgado (2017), cuyo objetivo principal fue determinar la calidad de servicio ofrecido a los clientes en una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla – Colombia. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva con corte propositivo con

una muestra de 80 estudiantes. Los resultados del servicio que se brinda, fueron determinados por tres niveles: 55% satisfecho, un 36% conforme y el 9% inconforme. Se llega a concluir que la calidad de los servicios, puede inferir que los usuarios tengan expectativas del servicio que requieren, sino también en las condiciones que se brindan los productos y servicios.

Sobre la variable calidad de servicio, se tiene a Jing Xi (2020) cuyo objetivo fue examinar la correlación de la calidad del servicio y los clientes. Tuvo una metodología de investigación cuantitativa, recopilando 385 cuestionarios siendo analizados mediante el software SmartPLS y SPSS. Donde los resultados indican relaciones significativas y directas entre la calidad del servicio, el servicio valor y retención de consumidores. El estudio concluyó que la calidad del servicio es esencial para mantener a los clientes fieles a la empresa.

También tenemos a López (2018), quien estudia la variable calidad de servicio, donde el propósito es precisar la correlación de la calidad de servicio público con la administración del talento humano de la Provincia de Leoncio Prado, siendo un estudio de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, tuvo una muestra de 282 funcionarios. El resultado señala que el 45% de funcionarios tienen regular experiencia, mientras que el 6% afirman que la experiencia de los funcionarios es pésima. Se llegó a concluir que la administración del talento humano tiene una correlación positiva muy alta con la calidad de servicio público, ya que se sometió al coeficiente de Spearman arrojando un valor de 0.969.

También, Fonseca & Estela (2016), donde investigan la variable calidad de servicio realizando un estudio donde indican que la personalización de los servicios, genera mayor rentabilidad, siendo una investigación descriptiva; se realizó una muestra con veinticuatro empresas hoteleras de la ciudad de Lima, entrevistando a los clientes, se utilizó como instrumento un cuestionario donde comprueban la hipótesis que al personalizar los servicios existe una mejor satisfacción del cliente y altos ingresos.

Respecto a Cepeda & Cifuentes (2019), el objetivo fue identificar las tácticas de calidad para recuperar la confianza y respeto de las entidades públicas. El tipo de investigación fue descriptiva de diseño no experimental, mediante la ecuación

booleana se tuvo una muestra de nueve artículos, teniendo como técnica la documentación e instrumento la ficha de observación. En el resultado se reseña las colaboraciones primordiales que ayudan a entender el progreso de la materia en el sector público, concluyendo que de la revisión realizada se identificó que el sector público ha tenido que implementar estrategias de calidad para recuperar la confianza y respeto de sus entidades, en relación a las prestaciones que brindan.

Seguidamente se citó las teorías relacionadas a la materia de análisis y sus variables de investigación: gestión administrativa y calidad de servicio, desarrollando la siguiente revisión conceptual:

La gestión según Chiavenato (2007) define a la gestión administrativa como el grupo de procesos que secuencialmente se utiliza para simplificar el trabajo, de tal manera que se logren las metas y objetivos establecidos, a través de la colaboración de las personas mediante el empleo de las herramientas de la organización. Así mismo, nos indica que todo proceso debe contar con 4 actividades: Planear, organizar, liderar y controlar cada labor realizada por cada colaborador de la organización, para lo cual se recomienda que se debe utilizar al máximo los recursos que posee la organización, con la finalidad de alcanzar los objetivos fijados.

Mora et al (2017), Li (2020) nos dicen que son las acciones donde los responsables de la organización se encargan de realizar las actividades de la fase administrativa como son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Helmut (2016), indica que es un conjunto de procedimientos aptos para que una organización pueda lograr los propósitos fijados ya sea a corto o largo plazo, el cumplimiento de los objetivos se logra a través de los individuos de la organización con el uso de los activos, ya sean tangibles e intangibles.

Así mismo, Editorial Etecé (2021), menciona que es el grupo de tareas y actividades previamente coordinadas, donde se utiliza los recursos financieros, materiales y humanos de manera óptima, con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos y así obtener mejores resultados; para ello, las tareas y procesos deben seguir un orden lógico: planificación, coherencia, disciplina y orden.

Gestión administrativa se reconoce por la disposición de acondicionar de manera particular los distintos sucesos de los procesos administrativos, los cuales son expresados en la planificación, control, dirección y organización. (Mendoza, 2017).

En ese contexto, la gestión es un acto general que abarca la gestión administrativa, y sus componentes o dimensiones, que son: planear, organizar, direccionar y controlar; por lo que, se puede decir que la gestión administrativa proporciona procesos que facultan desarrollar los patrones para lograr una considerable productividad.

La primera dimensión de la gestión administrativa es la planeación, para Chiavenato (2007), es dar prioridad a las decisiones que se deben tomar antes de realizar las acciones; es decir, se debe realizar una predicción e imaginar el futuro que deseamos lograr, para así poder determinar las actividades necesarias y los métodos esenciales para lograr las metas fijadas.

La planeación es un documento que describe las estrategias que cada organización se propone en relación a sus objetivos principales en un determinado plazo, en este documento se detallan las políticas y las acciones a realizar, cada acción se debe cumplir en un determinado tiempo (Toala, 2011).

Ante lo expresado por los autores, planear es generar un registro indicando las acciones orientadas al cumplir con los objetivos de la organización, por lo que antes de realizar una actividad se debe fijar las gestiones y las técnicas de cómo realizarlas.

Luego, la segunda dimensión es la organización, el cual se define como acontecimiento de componer, producir y constituir los medios y los elementos que implican en la realización, para asignar la correspondencia entre los mismos y las capacidades de cada uno (Chiavenato 2007).

También, es un grupo de elementos, principalmente está compuesto por individuos que interactúan entre ellos de forma ordenada, coordinada y regulada

por un grupo de pautas, para poder lograr objetivos (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009).

La tercera dimensión, para Chiavenato (2007), es la dirección, la cual manifiesta que es la labor que autoriza la toma de decisiones, es decir, es la secuencia de procedimientos bien definidas y generales, la dirección nos permite tener el liderazgo de la organización, para así poder de mejorar la administración y el trabajo laboral de manera conjunta.

Finalmente la dimensión de control, de acuerdo a Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) nos dicen que es el procedimiento utilizado por una persona, un conjunto de individuos o una organización con la finalidad de evaluar el desempeño de forma perseverante así mismo tomar decisiones para poder enmendar los errores, este procedimiento se utiliza para poder fijar las reglas de desempeño.

Por lo mencionado de la variable gestión administrativa, es justo precisar que la Agencia 3 del Banco de la Nación - Pallasca, realiza sus ocupaciones de acuerdo con el ROF, donde el propósito primordial es brindar a los usuarios distintas operaciones financieras, con la finalidad de atenderlos oportunamente aplicando el marco normativo correspondiente de acuerdo a cada necesidad de cada cliente.

En cuanto a la variable calidad de servicio; Feigenbaum (1951) considera como calidad total al análisis de todas las etapas de los procesos de la industria, desde la elaboración hasta la venta al cliente, donde se considera la satisfacción por el servicio.

El servicio es un proceso que consiste en un conjunto de actividades más o menos intangibles que ocurren naturalmente en interacciones entre clientes y personal, recursos físicos, bienes o proveedores de servicios sistemas que serán soluciones a los problemas de los clientes. Esencialmente es intangible y no tiene propiedad. (Monavarian & Amiri 2005)

Acle et. at, (2016) indican que la calidad de servicio es determinar la estimación del entendimiento de los usuarios. Así mismo Maquena y Llaguno (1995) indican que la calidad en es el grupo de rasgos, pertenencias, condiciones,

peculiaridades, y demás consideraciones humanas, sobre cada cosa, productos, servicio entre otros, con la finalidad de distinguir las características y así poder brindar una apreciación sobre ello.

Deming (1989) nos indica que la calidad de servicio es la percepción de los consumidores en relación a un servicio brindado, un producto o cualquier otro criterio, para que el usuario brinde su parecer y su satisfacción. Berry, Bennett & Brown (1989) en el libro *Calidad de Servicio*, nos indica que un servicio es un desarrollo donde existe una relación de cliente a vendedor. Los autores mencionados nos indican que hoy en día en toda organización se busca la calidad en el servicio, el cual es equivalente a posición en el mercado y competitividad.

La calidad que brindan los servicios públicos, se adapta a las variaciones de las administraciones públicas para poder conseguir con más rapidez y efectividad los productos hacia el ciudadano; por lo que se llega a tener en consideración que en la gestión pública, para poder brindar una buena calidad de servicios y aceptación de la demanda, se debe de exigir un pensamiento creativo, estratégico y prospectivo. (Machín, Sánchez y López, 2019). De acuerdo a Deming (1989) la calidad de servicios es un producto de modernizar continuamente, como un requisito para poder hacer frente a todas las transformaciones que una organización se propone y así poder ser más competente en el futuro.

La Norma ISO 9001:2008 nos indica que contar con un sistema de gestión de calidad, ayuda en la percepción de los usuarios cuando obtiene un producto o servicio. Tomando como referencia la Norma ISO 9000:2015 Fundamentos y Vocabulario, un Sistema de Gestión de Calidad son las acciones el cual una organización logra identificar y comprender los recursos y procesos para poder lograr las perspectivas deseadas. Así mismo, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, la perspectiva es ser un gobierno actual donde todos los habitantes tengan accesibilidad de manera equitativa a todos los servicios básicos y que éstos sean de calidad, para así poder satisfacer sus necesidades y cerrar las brechas que existen.

Actualmente, de acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, los trabajadores del sector público deberán mejorar su desempeño

y contribuir de manera eficiente a todas las demandas de la sociedad; por lo que, los habitantes deberán tener de manera equitativa el acceso a todos los servicios básicos y de calidad, con el propósito de satisfacer sus necesidades y cerrar las brechas existentes, para poder ir mejorando su condición de vida, solo así, se logrará concebir un nuevo vínculo entre el Estado y la ciudadanía.

Luego para poder medir la gestión de la calidad de servicio, Fontalvo & Vergara (2010), acorde a la Organización ISO, ISO 9001 e ISO 9004, indica que cuenta con 8 principios básicos, para poder respaldar la calidad del servicio, por lo que toda organización debe llevar a cabo, por lo tanto los principios son los siguientes: Enfoque al cliente: Tener en cuenta las necesidades y prioridades de los clientes para poder estar a la perspectiva de las demandas de los consumidores. Liderazgo: en toda entidad debe existir una persona que asuma un liderazgo positivo y así poder guiar a la institución en un recorrido orientado a la verdad, para poder generar un ambiente de quietud. Participación del personal: cada colaborador debe participar en las actividades que se desarrolla en la entidad, demostrando compromiso con cada labor encomendada para mejorar el rendimiento de la entidad y sus colaboradores. Enfoque basado en procesos: conocer los procesos que la organización realiza con la intención de reconocer las exigencias de los usuarios. Enfoque de sistema para la gestión, conocer los diferentes procesos para poder solucionar los problemas que existe en la administración de un sistema. La mejora continua, analizar los procesos que se están usando en la organización, con la finalidad de minimizar los errores. Enfoque basado en hechos, nos indican que es tomar de manera concreta las decisiones que nos conlleven a cumplir con los objetivo de la organización y tener una relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Hemmat, Amoo & Ahmadi (2013) nos dicen que, las organizaciones por actividad propia plantean expectativas y demandas de los clientes, teniendo como resultado, que el cliente llega a las organizaciones, esperando los servicios prometidos. Así, el desempeño de la organización debe responder a las perspectivas de los usuarios. Los beneficios derivados de la calidad del servicio son otro factor que anima a las organizaciones a prestar servicios de alta calidad. Uno

de los efectos directos es aumentar la capacidad de la organización para proporcionar servicios eficientes para los clientes.

El servicio es un trabajo y práctica ofrecido por la entidad, éste tiene que brindar calidad del producto, calidad física, calidad interactiva y calidad de organización, para poder cubrir las perspectivas de los usuarios, es decir, la calidad del servicio es más importante y necesaria debido a la creciente expectativas del cliente, a la actividad de la competencia, a los factores ambientales, a la naturaleza de los servicios, y a los factores internos organizacionales. (Hemmat, Amoo & Ahmadi, 2013)

Para el presente estudio se consideran a Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992), plantean el modelo SERVQUAL, el cual mide el servicio que la organización brinda al cliente, este modelo está basado en cinco dimensiones:

Dimensión 1: Elementos Tangibles, Zeitham, Parasuraman & Berry (1992) indican que los elementos tangibles son los estados físicos que están localizados en nuestro entorno y tienen nexo directo con el cliente. En este caso el Banco de la Nación es la condición física del servicio hacia al ciudadano.

Dimensión 2 Fiabilidad: Schiffman, Lazar & Wisenblit (2010) indica que es la competencia de brindar un servicio en un tiempo determinado y respetando el desarrollo establecido.

Dimensión 3 Seguridad: para Zeitham, Parasuraman & Berry (1992) conocimiento del servicio brindado y amabilidad de los colaboradores para traspasar confianza a los clientes.

Dimensión 4 Capacidad de Respuesta: para Zeitham, Parasuraman & Berry (1992) deseo de la entidad de apoyar a los usuarios prestando los servicios de manera activa y eficiente.

Dimensión 5 Empatía: para Zeitham, Parasuraman & Berry (1992) la organización coloca en el lugar del cliente, brindando una servicio personalizado de acuerdo a la necesidad de cada uno de ellos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se elaboró es de naturaleza básica, ya que se utilizó fundamentos científicos y nociones teóricas de las variables, se desarrolló a través del enfoque cuantitativo, porque se realizó la recolección de datos y luego su análisis, para así poder demostrar la hipótesis y dar respuesta al problema propuesto.

Nieto (2018) sostiene que una investigación es básica ya que busca revelar actuales conocimientos y así lograr manifestar las distintas dudas que se ocasionan actualmente.

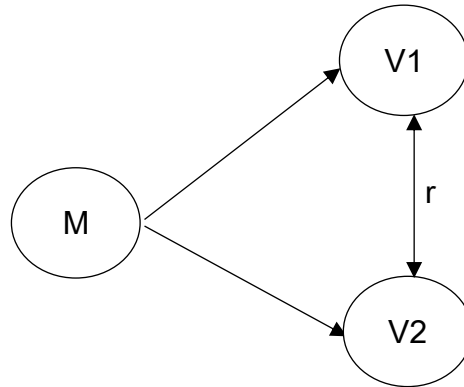
3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, ya que se desarrolló sin tocar las variables, es decir, desde la observación tal y como es, y luego fueron examinadas.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) el estudio fue transversal, porque se realizó una observación y posteriormente el estudio de los datos recolectados de las variables gestión administrativa y calidad de servicios, sobre una determinada muestra, cuyos resultados fueron recopilados en un periodo de tiempo.

Fue una investigación correlacional, puesto que, se realizó el estudio de dos variables, cuyo fin fue determinar la correlación que existe entre ambas. (Hernández, Fernández & Baptista. 2014).

Según lo mencionado anteriormente, para la investigación que se realizó, se aplicó como diseño el diagrama correlacional, de acuerdo al siguiente diagrama:



Donde:

M = muestra 347 clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación -Pallasca

V1 = Variable Gestión Administrativa

V2 = Variable Calidad de Servicio

r = relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Gonzales et al. (2020) explican que es el conglomerado de actividades que ayudan a prosperar de manera eficiente todos los medios que posee la entidad, el fin de lograr las metas propuestas y alcanzar los resultados deseados.
- **Definición operacional:** la variable gestión administrativa tendrá las siguientes dimensiones: planear, organizar,

direccionar y controlar. (mediante escalas de tipo Likert: “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”)

- **Indicadores:** Fija objetivos de manera acertada, determina acciones de trabajo en todo momento, anticipa los problemas para poder cumplir los objetivos trazados, distribuye las ocupaciones para el cumplimiento de las tareas, constituye los requerimientos de puesto, impulsa intercambio de palabras entre distintas áreas, define situaciones de trabajo, manifiesta liderazgo directivo constantemente, promueve al personal para ser reconocido, transmite satisfacción del colaborador oportunamente, realiza controles previos concurrentes y posteriores, coteja resultados oportunamente
- **Escala de medición:** Ordinal

3.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** Deming (1989) nos indica que la calidad de servicio es la percepción de los usuarios en relación a un servicio brindado, un producto o cualquier otro criterio, para que el usuario brinde su parecer y su satisfacción.
- **Definición operacional:** la variable calidad de servicio tuvo las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. (Mediante escalas de tipo Likert: “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”)
- **Indicadores:** Brindar los asistencia en el tiempo oportuno, tramitar los inconvenientes de los clientes de manera eficiente, brindar los servicios en el tiempo pactado, intención de brindar ayuda a los clientes, simplificar los métodos de atención, servicio de atención de manera rápida y efectiva a los clientes, manifiesta disposición por solucionar los problemas, evidencia seguridad cuando se realiza transacciones, inspira confianza al momento de realizar las

operaciones, brinda una atención personalizada, conoce las necesidades de manera particular de cada cliente, da prioridad a las disposiciones de los clientes, la oficina tiene instalaciones confortables para la realización de sus tareas, tiene equipamiento actualizado (moderno) para la realización de las operaciones.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Se encuentra conformada por la totalidad del fenómeno de estudio, donde fueron analizadas dando origen a los datos que se investigó. (Hernández, Fernández & Baptista. 2014).

Salazar & Del Castillo (2018) indican que la población fue conformada por la totalidad de los componentes que se consideraron en el estudio.

También los autores Cabezas, Andrade y Torres. (2018) indican que está conformado por individuos que se identifican con lo que se pretende investigar.

Para la investigación, se tuvo en cuenta que en el mes de Abril del año 2022 la población fue compuesta por 3,614 clientes, de acuerdo a la base de datos de la agencia 3 del banco de la nación - Pallasca (2022).

- **Criterios de Inclusión:** Es la posibilidad de responder las preguntas del instrumento; es decir los clientes que realizan sus operaciones bancarias.
- **Criterios de exclusión:** No se incluirán a personas de edad avanzada de sesenta y cinco años.

3.3.2. Muestra:

Es un tamaño específico de la población, en quienes estuvo dirigida la investigación, esta muestra sirve para universalizar la población señalada (Carrasco, 2014).

La investigación tuvo una población concreta y fija, donde se determinó la muestra mediante la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQN}{e^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

n = Muestra de estudio

Z = Nivel de confianza (1.96)

P = Proporción de éxito 0.5

Q = Proporción de fracaso 0.5

e = Margen de error o proporción 0.05 =5%

N =Población 3614 clientes|

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 3614}{0.05^2(3614 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 347$$

3.3.3. Muestreo:

Torres, J. et al (2018), nos dice que se encaminó a un muestreo probabilístico, motivo por el cual los beneficiarios que constituyeron la población, tuvieron igual de posibilidades de ser elegidos para la muestra, ya que esta se realizó al azar.

3.3.4. Unidad de análisis:

Está conformado por cada usuario que asiste a realizar operaciones al Banco de la Nación – Agencia 3 Pallasca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

Se empleó como técnica la encuesta, donde permitió recopilar la información de acuerdo a la conducta y afinidad de las variables que se investigan, según Hernández & Mendoza (2018). La técnica de la encuesta es el compendio de las investigaciones no experimentales correlacionales. Con este método se puede realizar la recolección de opiniones y apreciaciones de los beneficiarios a los que se les llama población, para así poder tener el objeto de estudio. (Bernal, 2006)

3.4.2. Instrumento:

Es el medio por el cual los cuestionarios, formularios, u otros, se logran extraer la información oportuna para que el investigador pueda demostrar la hipótesis que se planteó, la anotación de las variables de acuerdo a los datos recolectados tiene un vínculo de análisis. (Hernández, Fernández, Baptista. 2014).

Para Hurtado (2015) indica que el cuestionario está conformado por una secuencia de interrogantes y respuestas referente al contenido que se está estudiando.

Según Arias (2020), en todo el proceso de investigación de los estudios experimentales y no experimentales se utiliza el cuestionario como instrumento.

El cuestionario es el procedimiento que se utilizó, con el fin de mostrar las preguntas que guardan relación con la operacionalización de variables.

El cuestionario de la variable gestión administrativa, fue compuesta por 15 preguntas, las cuales están basadas por las siguientes dimensiones: planear, organizar, direccionar y controlar. El cual estará desplegado en la operacionalización de variables, acogiendo una escala de medición ordinal de tipo Likert: “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”.

El cuestionario sobre la calidad de servicio, fue compuesta por 16 interrogantes, las cuales están basadas en las siguientes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. El cual estará desplegado en la operacionalización de variables, acogiendo una escala de medición ordinal de tipo Likert: “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”

3.4.3. Validez:

Hernández, Fernández & Baptista (2014), nos dicen que es el nivel de un instrumento, donde la variable que se desea comprobar es determinada verídicamente.

Los instrumentos que se desarrollaron en la presente investigación, fueron consultados a 3 profesionales expertos, los cuales brindaron sus comentarios y su validación correspondiente.

3.4.4. Confiabilidad:

Según Fuentes et al. (2020) El instrumento tiene la capacidad para brindar los resultados cada vez que está tenga

la misma unidad de observación, es decir; tiene referencia a la repetición de la verificación y coherencia de los resultados obtenidos. Sánchez, Reyes & Mejía (2018) indican que cada vez que se utiliza el instrumento por segunda vez en eventos semejante a la primera se obtendrá similares resultados

Por lo tanto, se utilizó el procedimiento de Alfa de Cronbach (α), con un instrumento que tuvo varias interrogantes; el cuestionario piloto el cual formó relación y lógica del instrumento propuesto, donde el resultado fue >0.80 .

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se desarrolló estuvo dirigido para comprobar la hipótesis que se propuso, donde se tuvo en cuenta a la entidad donde se realizó la investigación, por lo tanto, se procedió a requerir el permiso a la administración de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, para el empleo del instrumento y recolección de la datos. Asimismo, en la aplicación del instrumento, donde se realizó la recolección de datos, se tuvo a bien el uso de medios físicos.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo de los datos recolectados, donde se aplicó las técnicas estadísticas que ayudaron a mostrar las indagaciones de acuerdo a la realidad presentada, fue realizado de un modo organizado y coherente de acuerdo al objetivo de la investigación.

Por lo que, se empleó el software de estadística IBM SPSS Statistic 25, donde permitió hacer el uso de pruebas estadísticas, logrando determinar la prueba de normalidad de la hipótesis, la correlación de las variables, la distribución de frecuencias, y el diagrama de dispersión.

3.7. Aspectos éticos

En apreciación al escenario ético, la investigación presentó los siguientes principios:

El estudio contó con el conocimiento y permiso de la administradora de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca.

No se manipuló las variables que fueron estudiadas.

Se protegió el anonimato de los clientes encuestados, teniendo en cuenta la reserva y confidencialidad.

La información que se presenta en la investigación es verídico y exacto a su contexto natural.

La información obtenida estuvo orientada para propósitos académicos.

4. RESULTADOS

Después de realizar la recolección de datos, se procedió a generar las tablas y gráficos estadísticos para los resultados, teniendo lo siguiente:

Tabla 1

Prueba de Normalidad de las puntuaciones de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p-valor
Gestion Administrativa	.207	347	.000
Calidad De Servicio	.166	347	.000

Ho: Los datos tienden a una distribución normal

Ha: Los datos no tienden a una distribución normal.

En la tabla 1 se muestra el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov cuyo resultado para las variables gestión administrativa y calidad de servicio, tienen un p-valor de 0.000 siendo este menor que 0.05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se indica que los datos de estas variables no tienden a una distribución normal. Por lo que, se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman.

Tabla 2

Correlación entre gestión Administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la agencia 3 Banco de la Nación – Pallasca, 2022

Rho de Spearman		Calidad de Servicio
	Coefficiente de correlación	,913**
Gestión Administrativa	p-valor	,000
	N	347

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio)

En la tabla 2 se observa una correlación positiva muy fuerte (0.913) entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01 es decir se rechaza la hipótesis nula, por lo que, existe correlación altamente significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al nivel de 0.01

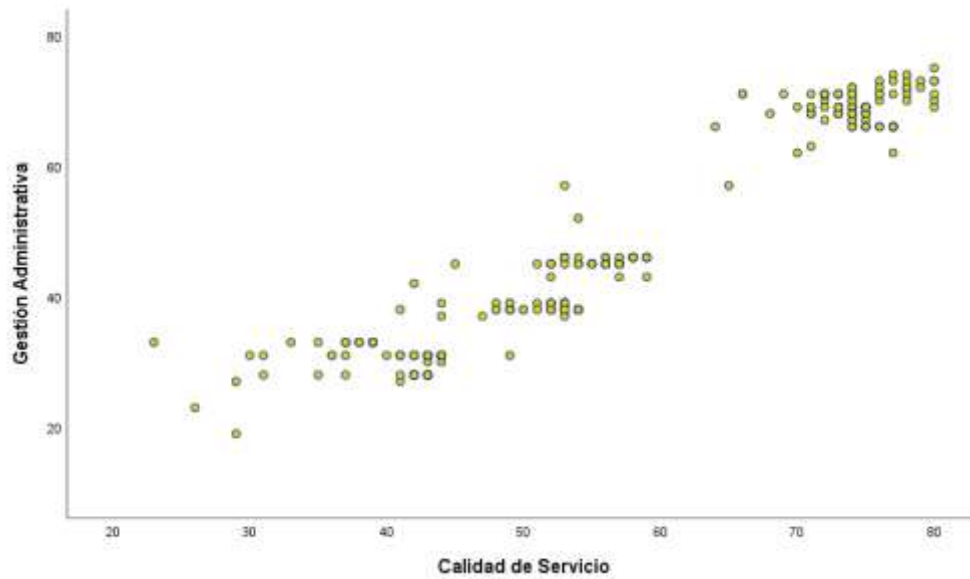


Figura 1

Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios de la agencia 3 Banco de la Nación – Pallasca, 2022

En la figura 1, se puede visualizar una correspondencia positiva entre ambas variables, es decir a mayor puntaje de gestión administrativa, se relaciona mayor puntaje de calidad de servicio o a menor puntaje de gestión administrativa se relacionan menor puntajes de calidad de servicio.

Tabla 3

Niveles de gestión administrativa de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	88	25.4
Regular	133	38.3
Alto	126	36.3
Total	347	100.0

En la tabla 3, se muestra que el 25.4% (88) de los usuarios nos responden a que existe un bajo nivel de gestión administrativa, luego 38.3% (133) de los usuarios nos responden a que existe regular nivel de gestión administrativa, finalmente se muestra que el 36.3% (126) de los usuarios nos responden a que existe alto nivel de gestión administrativa.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de gestión administrativa de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	87	25.1	46	13.3	135	41.5	153	44.3
Regular	136	39.2	176	50.7	68	20.9	73	21.2
Alto	124	35.7	125	36.0	122	37.5	119	34.5
Total	347	100.0	347	100.0	347	100.0	347	100.0

En la tabla 4, con respecto al nivel de la variable gestión administrativa, se muestra que la dimensión Planificación, el 25.1% (87) indican que existe un bajo nivel, luego 39.2% (136) indican que es regular, y el 35.7% (124) que es de nivel alto. Luego con la dimensión Organización, el 13.3% (46) indican que existe un bajo nivel, luego 50.7% (176) indican que es regular, y el 36.0% (125) que es de nivel alto. Luego con la dimensión Dirección, el 41.5% (135) indican que existe un bajo nivel, luego 20.9% (68) indican que es regular, y el 37.5% (122) que es de nivel alto. Finalmente, con la dimensión Control, el 44.3% (153) indican que existe un bajo nivel, luego 21.2% (73) indican que es regular, y el 34.5% (119) que es de nivel alto.

Tabla 5

Niveles de calidad de servicio de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	132	38.0
Regular	203	58.5
Malo	12	3.5
Total	347	100.0

En la tabla 5, se muestra que el 38.0% (132) de los usuarios nos responden a que existe un nivel bueno de calidad de servicio, luego 58.5% (203) de los usuarios nos responden a que existe un nivel regular de calidad de servicio, finalmente se muestra que el 3.5% (12) de los usuarios nos responden a que existe un nivel malo de calidad de servicio.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de calidad de servicio de los usuarios de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Nivel	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía		Elemento Tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	122	35.2	100	28.9	125	36	119	34.6	284	82.3
Regular	110	31.7	94	27.2	133	38.3	169	49.1	49	14.2
Malo	115	33.1	152	43.9	89	25.6	56	16.3	12	3.5
Total	347	100.0	347	100.0	347	100.0	347	100.0	347	100.0

En la tabla 6, con respecto al nivel de la variable calidad de servicio, se muestra que la dimensión Fiabilidad, el 35.2% (122) indican que existe un nivel bueno, luego 31.7% (110) indican que es regular, y el 33.1% (115) que es de nivel malo. Luego con la dimensión Capacidad de Respuesta, el 28.9% (100) indican que existe un nivel bueno, luego 27.2% (94) indican que es regular, y el 43.9% (152) que es de nivel malo. Luego con la dimensión Seguridad, el 36.0% (125) indican que existe un nivel bueno, luego 38.3% (133) indican que es regular, y el 25.6% (89) que es de nivel malo. Luego con la dimensión Empatía, el 34.6% (119) indican que existe un nivel bueno, luego 49.1% (169) indican que es regular, y el 16.3% (56) que es de nivel malo. Finalmente, con la dimensión Elementos Tangibles, el 82.3% (284) indican que existe un nivel bueno, luego 14.2% (49) indican que es regular, y el 3.5% (12) que es de nivel malo.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
	Coeficiente de correlación	,857**
Fiabilidad	p-valor	,000
	N	347

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

En la tabla 7 se observa una correlación positiva considerable (0.857) entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01, por lo que, se refuta la hipótesis nula, indicando que existe conexión altamente representativa entre la dimensión fiabilidad y la variable gestión administrativa al nivel de 0.01.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,904**
	p-valor	,000
	N	347

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

En la tabla 8 se observa una correlación positiva muy fuerte (0.904) entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01, por lo que, se refuta la hipótesis nula, indicando que existe conexión altamente representativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable gestión administrativa al nivel de 0.01.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

	Rho de Spearman	Gestión Administrativa
	Coeficiente de correlación	,956**
Seguridad	p-valor	,000
	N	347

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

En la tabla 9 se observa una correlación positiva muy fuerte (0.956) entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01, por lo que, se refuta la hipótesis nula, indicando que existe conexión altamente representativa entre la dimensión seguridad y la variable gestión administrativa al nivel de 0.01.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y gestión administrativa de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, 2022

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
	Coeficiente de correlación	,893
Empatía	p-valor	,000
	N	347

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

En la tabla 10 se observa una correlación positiva considerable (0.893) entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa, además el p-valor es 0.000 menor que 0.01, por lo que, se refuta la hipótesis nula, indicando que existe conexión altamente representativa entre la dimensión empatía y la variable gestión administrativa al nivel de 0.01.

Tabla 11***Correlación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y gestión administrativa***

Rho de Spearman		Gestión Administrativa
	Coeficiente de correlación	,001 **
Elementos tangibles	p-valor	,982
	N	347

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

Ho: $\rho=0$ (No existe correlación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

Ha: $\rho\neq 0$ (Existe correlación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa)

En la tabla 11 se observa una correlación positiva muy débil (0.001) entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa, además el p-valor es 0.982 es mayor que 0.01 es decir, no se encuentra conexión entre elementos tangibles y la gestión administrativa.

5. DISCUSIÓN

Los resultados que se alcanzaron con la investigación, responden al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022; como se visualiza en tabla 02 que el coeficiente de Rho Spearman es de 0.913, indicando que existe una relación positiva muy fuerte, por lo que toda mejora que se dé a la gestión administrativa se propagará a la calidad de servicio hacia los usuarios.

Entre los estudios que coinciden tenemos a Toral & Zeta (2016) donde sus resultados confirman que existe una correlación importante entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios, que brindan los ejecutivos hacia los usuarios en la Universidad Nacional de Loja.

También, Barrera & Ysuiza (2018) en la investigación a los ciudadanos de la Municipalidad provincial de Alto Amazonas, sus resultados indican que existe una correlación estrecha entre la gestión administrativa y la calidad de servicio (Correlación de 0,872).

Así mismo, Bao, Marcelo, Gutierrez, Bardales, Corcino & Huamanyauri (2020), en su investigación a los beneficiarios a la Escuela de Posgrado en Huánuco – Perú, obtuvo un valor $r = 742$ y $p \text{ valor} = 0,000$, llegando a la conclusión que la gestión administrativa tiene una conexión importante con la calidad de servicio.

Vela (2021), observó una correlación Rho de Spearman con un valor de 0,518, entre la gestión administrativa y la calidad de atención de los servicios en el hospital amazónico Yarinacocha.

También López (2021), sus resultados demostraron una correlación de 0.600 el entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Moyobamba.

Por lo tanto, con los autores mencionados se tiene muchas investigaciones, donde la gestión administrativa tiene correlación importante con la calidad de servicio, es decir, si la gestión administrativa mejora o empeora, influirá positiva o negativamente en la calidad de los servicios brindados hacia el usuario.

La tarea de la gestión administrativa es determinar los objetivos y políticas de la empresa, incluyendo la formulación del plan y la determinación de la estructura de organización; así mismo, se debe determinar reglas y principios. Por lo tanto, tiene carácter determinante. La naturaleza de la administración determina la fijación de objetivos, determinación y toma de acciones; entonces, podemos decir que se puede comparar con el cerebro del cuerpo humano; porque sus actividades se relacionan con el proceso de pensamiento como la fijación del objetivo, toma de decisiones, etc. (Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides, 2019)

La actividad de la gestión administración es hacer que los diversos trabajos sean realizados por los empleados con el fin de cumplir con los objetivos de acuerdo con las políticas de la institución, por lo tanto, se debe determinar la estructura de la organización, mando y dirección, motivar a los empleados, coordinar y controlar las diversas funciones realizadas por ellos, implementar directivas, regulaciones y principios.

Ante ello podemos mencionar que cada vez que se mejoren los procedimientos de planear, organizar, direccionar y controlar, se tendrá una mejor optimización del servicio que se brinda, esto se ve reflejado en la alta correlación que hay en las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Así mismo, Hellriegel, Jackson & Slocum (2009) indican que esta correlación, se debe principalmente a que la gestión administrativa está compuesto por individuos que interactúan entre ellos de forma ordenada, coordinada y regulada por un grupo de pautas, para poder lograr objetivos ya sea a corto o largo plazo; esto se logra a través de los individuos de la entidad con el uso de los activos ya sean tangibles e intangibles, Helmut (2016).

Con respecto al primer objetivo específico, es determinar el nivel de la gestión administrativa de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022; se exhiben los resultados en la tabla 3, donde el 36.3% de los usuarios nos responden a que existe un alto nivel de gestión administrativa, luego 38.3% de los usuarios nos responden a que existe regular nivel de gestión

administrativa, finalmente se presenta que el 25.4% de usuarios indican que existe bajo nivel de gestión administrativa.

Así mismo, la tabla 4, muestra los resultados de las dimensiones de la variables gestión administrativa, donde, la dimensión Planificación, el 35.7% indican que existe un alto nivel, luego 39.2% indican que es regular, y el 25.1% que es de bajo nivel. Luego con la dimensión Organización, el 36.0% indican que existe un alto nivel, luego 50.7% indican que es regular, y el 13.3% que es de bajo nivel. Luego con la dimensión Dirección, el 37.5% indican que existe un alto nivel, luego 20.9% indican que es regular, y el 41.5% de bajo nivel. Y, con la dimensión Control, el 34.5% indican que existe un alto nivel, luego 21.2% indican que es regular, y el 44.3% que es de bajo nivel.

Cabe precisar que estos resultados se deben a la modalidad de trabajo remoto y semipresencial debido la pandemia del Covid-19, donde dificulta el manejo de la gestión administrativa, ya que el trabajo que se realiza es de manera articulada.

Entre los estudios que coinciden tenemos a Barrera & Ysuiza, (2018), que investiga a la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto; donde obtiene: 23% de los trabajadores cree que la gestión administrativa no se desarrolla apropiadamente, el 38% adecuadamente; así como también en sus dimensiones de planificación, organización, control y dirección se muestran indiferente.

Así mismo, Bao, Marcelo, Gutierrez, Bardales, Corcino & Huamanyauri (2020), realizó su investigación en la Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, donde sus resultados evidenció que la gestión administrativa el 69.4% se realizaba de manera tolerable, 23.1% de manera inepta y un 7.5% de manera eficiente; y en concordancia a la calidad de servicio 67.4% lo consideran como útil, el 26.5% considerada como aceptables y 6.1% como penoso.

También, Ormaza et al (2020), realiza su estudio EMAPA - Ecuador, donde sus resultados exhibieron los niveles satisfecho, satisfecho de manera regular, e insatisfecho, 58,70%, 38% y 3,30% respectivamente. Se concluye que el empleo de la estimación de riesgos y gestión administrativa en las

organizaciones, ayuda a poder detectar las debilidades, y así se irá mejorando la calidad de servicio para poder tener una buena satisfacción de los clientes.

Con respecto al segundo objetivo específico, es determinar el nivel de calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022; en la tabla 5, se presenta que el 38.0% de los usuarios manifiestan que existe un nivel bueno de calidad de servicio, luego 58.5% de los usuarios nos responden a que existe un nivel regular de calidad de servicio, finalmente se muestra que el 3.5% responden a que existe un nivel malo de calidad de servicio.

Así mismo, la tabla 6 muestra los resultados de las dimensiones de la variable calidad de servicio, donde se muestra los niveles bueno, regular y malo respectivamente: dimensión fiabilidad (35.2%, 31.7%, 33.1%), dimensión capacidad de Respuesta (28.9%, 27.2%, 43.9%), dimensión seguridad (36%, 38.3%, 25.6%), dimensión empatía (34.6%, 49.1%, 16.3%) y finalmente la dimensión elementos tangibles (82.3%, 14.2%, 3.5%)

De acuerdo a los resultados alcanzados, con respecto a los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio, podemos indicar, que Fiabilidad tiene un porcentaje mayor de nivel bueno, que de acuerdo a Schiffman, Lazar & Wisenblit (2010) indica que es la competencia de brindar un servicio en un tiempo determinado y respetando el desarrollo establecido. Así mismo con la dimensión calidad de respuesta, se tiene un porcentaje predominante del 43.9% de nivel malo, lo que indica que el banco de la nación agencia 3 – Pallasca, no está prestando los servicio de manera rápida ni eficiente. También con respecto a la dimensión seguridad, el porcentaje predominante en el nivel regular, por lo que de acuerdo a Zeitham, Parasuraman & Berry (1992) se caracteriza por el conocimiento del servicio brindado y amabilidad de los colaboradores para traspasar confianza a los clientes. Así mismo, con la dimensión Empatía, el nivel es regular por lo que se puede afirmar lo dicho por los autores Zeitham, Parasuraman & Berry (1992) la organización se coloca en el lugar del cliente, brindando un servicio personalizado de acuerdo a la necesidad de cada uno de ellos. Finalmente la dimensión de elementos tangibles tiene un nivel bueno, por lo que indican

los estados físicos están localizados en un buen entorno y tienen nexo directo con el cliente.

Entre los estudios que coinciden tenemos a Bao, Marcelo, Gutierrez, Bardales, Corcino & Huamanyauri (2020), quienes estudian a la Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, donde los resultados de la variable calidad de servicio el 67.4% consideran como útil, el 26.5% considerada como aceptables y 6.1% como penoso.

También a Salazar & Cabrera (2016), donde realizó su investigación a los alumnos de la Universidad Nacional de Chimborazo, donde los resultados en relación al nivel de satisfacción obtenidos en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se tienen un 70.6%, 65.4%, 64.25%, 65.92% y 64.72% respectivamente.

La creciente perspectiva de los clientes puede estar relacionado con varios factores, entre ellos aumento de la conciencia y el conocimiento de los clientes, publicidad de la organización y rendimiento de los competidores. Por lo tanto, se está obligados a brindar servicios de alta calidad con factores y políticas, económicas, sociales y culturales a las organizaciones. Además hoy por ampliando el acceso a Internet, los clientes pueden obtener fácilmente información de todo tipo de servicio que se brinda. La apreciación de la calidad del servicio es un problema teniendo en cuenta los atributos de servicios para sus destinatarios. Por esta razón, los clientes que consideran los servicios físicos la evidencia y el comportamiento de los empleados evalúan la calidad del servicio. (Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides, 2019)

Así mismo, Cervantes, Stefanell, Peralta & Salgado (2017), estudia a una institución privada de educación superior en la ciudad de Barranquilla – Colombia, donde los resultados del servicio que se brinda, fueron determinados por tres niveles: 55% satisfecho, un 36% conforme y el 9% inconforme.

Las entidades necesitan planificar, controlar y evaluar, su labor dentro de su jornada y de esta manera se cumplen los fines de la entidad logrado. Asimismo, el control tiene un papel esencial en las actividades de la entidad, evita riesgos y corrige lo realizado por el personal. Para que una entidad sea

eficiente en su gestión, la planificación, se debe cumplir con la organización, dirección y control, debe haber una interrelación, todas las directivas o manuales obsoletos deben ser cambiados, y debe haber personal preparado para desarrollar las metas establecidas por la entidad en de manera oportuna y eficaz, en beneficio de la población.

Las etapas de gestión deben estar interrelacionadas, los plazos deben cumplirse, se deben establecer jerarquías, se deben revisar directivas o manuales, los procesos deben ser monitoreados y debe haber personal especializado disponible para lograr las metas establecidas por la entidad en forma oportuna y eficiente.

La gestión administrativa a través del ambiente de control requiere una implementación de acciones para acceder al control y supervisión de los recursos. El gobierno debe apuntar a lograr ideales administrativos tales como la calidad y eficacia de los servicios que se brindan a los ciudadanos y así fomentar una mayor confianza en la labor del Estado. La toma de decisiones es fundamental para la empresa; por lo tanto, es fundamental que las decisiones se tomen con el apoyo de toda la información útil proporcionada por las herramientas, para obtener, al final, resultados satisfactorios para la organización. (Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides, 2019)

Los clientes buscan constantemente calidad en los servicios que han contratado; por lo que una alta calidad de servicio, dará como resultado un alto valor de servicio y retención de clientes el cual es una oportunidad de aumentar la imagen de la organización; ya que fomenta conductas beneficiosas como la recomendación y la lealtad. Si existe una mala calidad de servicio, este conduce al daño de la fuerza de una empresa por reacción adversa.

Para realizar una mejorar en la calidad de los servicios se asocia con una innovación que cambia radicalmente la manera de cómo se están haciendo las cosas. En el caso de administración, el cambio radical se debe dar en las herramientas, reglas y competencias para mejorar significativamente la calidad administrativa. El cambio radical puede iniciarse con la aparición de herramientas completamente nuevas, que requieren una

revisión total de las reglas y el reciclaje de las personas. También puede ser iniciado por nuevas ideas sobre cómo debería funcionar la administración (reglas). Esto requerirá el desarrollo de nuevas herramientas, y reentrenamiento de personas. Una nueva generación de trabajadores con diferentes conjuntos de valores puede requerir repensar qué herramientas se deben usar, y cómo deben formularse e imponerse las reglas. Así mismo, la primera misión de la gestión administrativa es entender qué tan bien esta la comunicación, la organización se debe hacer mediante el análisis de como las personas se comunican e intercambian información al completar tareas administrativas. El nivel de control puede ser averiguado a través de la investigación de cuántos procesos se necesitan y cuánto se requiere en tiempo promedio para que sea tratado. Luego la calidad administrativa no es satisfactoria a través de la investigación de cada componente por separado: competencias, normas y herramientas administrativas; se debe comprobar si los componentes están sincronizados. Si se prefiere la mejora gradual, la primera tarea es sincronizar los componentes existentes. Ajustar las reglas a las ya existentes. (Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides, 2019)

Para enriquecer la calidad de los servicios, se debe fortalecer la implementación de estándares de servicio, brindando suficientes instalaciones, e implementando la gobernanza financiera. Para garantizar que estas actividades se mantengan en la práctica, el banco necesita herramientas de apoyo de la (alta) dirección, como garantizar que los datos estén disponibles y que haya una mejor coordinación en las demandas de datos de los reguladores externos.

Un profesional sénior dijo que “la acreditación desde el lado de la administración es un punto de partida [mientras que] ISO se enfoca en el paciente. Los procesos de acreditación son algo integrado en este tipo de eventos. Sin embargo, algunos actores del área financiera argumentan que el proceso de acreditación está más enfocado al área de administración que al proceso de mejora de los servicios. Los estándares incluyen documentación, políticas bancarias y requisitos de recursos humanos. Los estándares de proceso se relacionan con los procedimientos operativos para las actividades. (Bohórquez, Pérez, Caiche & Benavides, 2019)

En relación al tercer objetivo específico, es cual es determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la variable gestión administrativa de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022; se tiene el coeficiente de 0,857; 0,904; 0,956; 0,893; de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente; lo cual indica que tienen relación significativa con la variable gestión administrativa. Así mismo, la dimensión elementos tangibles tiene una relación positiva muy débil de 0.001 con la gestión administrativa.

Tenemos a Toral & Zeta, quien en los resultados de su estudio en la Universidad Nacional de Loja, nos indica que las dimensiones de relevancia tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad, y calidad de servicio; con valores de rho de Spearman de 0,497; 0,434; 0,409; 0,425; 0,547 y 0,520, tienen significativa relación con la variable gestión administrativa.

Los colaboradores de la agencia 3 del banco de la nación – Pallasca, conocen el Plan Estratégico Institucional (PEI) la misma que abarca cada función de las áreas de trabajo, allí se indican las funciones y cargos, pero se debe dar una divulgación a todos los colaboradores de la entidad para su conocimiento y empleo.

Por lo tanto, es imprescindible que se utilice de manera pronta un Modelo de Gestión Administrativa, para desarrollar la calidad de servicio y fortalecer la imagen corporativa de la institución.

Así mismo, se tiene que implementar una secuencia de actividades con el fin de fortalecer los servicios que se brindan, y así, poder optimizar los tiempos de respuesta, donde se tiene que colocar principalmente al cliente en cada táctica a tomar.

De acuerdo, a la aplicación de la prueba Rho Spearman, se comprobó la hipótesis, quiere decir, que sí existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

6. CONCLUSIONES

Primero: El hallazgo de la investigación revela el nivel de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, donde después de la aplicación del coeficiente Rho Spearman se obtuvo una correlación moderada muy fuerte con un coeficiente de correlación de 0.913.

Segundo: El resultado del nivel de la gestión administrativa de la agencia 3 del Banco de la Nación - Pallasca, sobre sale un nivel regular del 38.3% es cual es equivalente a 133 usuarios. Lo cual determina que la gestión administrativa en el Banco de la Nación – Pallasca, presenta dificultades, lo cual se ve reflejado en los constantes reclamos que se tiene a la agencia.

Tercero: El resultado del nivel de la calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación - Pallasca, sobre sale un nivel regular del 58.5% es cual es equivalente a 203 usuarios. Donde se concluye, que los clientes del Banco de la Nación – Pallasca, distinguen el servicio inadecuado estando inconformes con la calidad de servicio brindado, siendo necesario, realizar la mejora continua de los elementos.

Cuarto: Se concluye que la relación de las dimensiones de la variable calidad de servicio; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; con la variable gestión administrativa, presentaron valores de la prueba de rho de Spearman: 0.867, 0.904, 0.956, 0.893, 0.001 respectivamente.

7. RECOMENDACIONES

Primero: El administrador de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, debe desarrollar la prescripción del legajo de gestión administrativa, con la finalidad de brindar una apropiada comprensión y aclaración de los trámites y así prospere la calidad de atención.

Segundo: Se recomienda al administrador de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, realizar reuniones constantemente con todos los trabajadores, con la aspiración de restablecer y enriquecer el servicio brindado al cliente, cumpliendo con los plazos establecidos.

Tercero: El administrador de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, debe tener consideración con los resultados logrados en esta investigación, para tener la intención de enriquecer la gestión administrativa y calidad de servicio, y así ir fortaleciendo y mejorando su trabajo, y que esta acción sirva para que el banco obtenga mayor cantidad de clientes e ir consolidándose como una entidad financiera más sólida y recomendada.

REFERENCIAS

- Acle, R., Santiesteban, N. Y Claudio, A. (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México*. Recuperado de file:///C:/Users/JONATHAN/Downloads/iimprimir%20articulo%20calidad%20de%20servicio.pdf
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Lima: Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., Huamanyauri-Cornelio. W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú 2020*. ISSN 2617 – 4332. Recuperado de: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>.
- Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018. Tesis de Maestría*. Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Pearson Prentice Hall.
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. New York: Díaz de Santos.
- Bohórquez, E; Pérez M; Caiche, W; Benavides, A. (2019). *Administrative Management and Quality of Service: A Diagnosis in the MiPymes of the Hotel Sector of the Salinas Canton*.
- Cabezas, E. D., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cepeda & Cifuentes. (2019). *Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Podium*, 36, 35-54. Recuperado de: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n36/2588-0969-podium-36-35.pdf>
- Cervantes-Atia, V., Stefanell-Santiago, I. C., Peralta-Miranda, P., & Salgado-Herrera, R. P. (2017). *Calidad de Servicio en una Institución de Educación Superior en la ciudad de Barranquilla*. *Ciencias Administrativas*, 2018, núm. 11, ISSN: 2314-3738. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5116/511654337003/511654337003.pdf>
- Chiavenato, I. (2007); *Introducción a la teoría general de la administración*. D.F. México: Editorial McGraw-Hill.
- Contraloría General de la República (2022). *Registro de sanciones inscritas y vigentes en el ámbito de la potestad sancionadora* Actualizado al 29 de abril de 2022. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2771753/Registro%20de%20sanciones%20inscritas%20y%20vigentes%20en%20el%20ambito%20de%20la%20potestad%20sancionadora%20-%20Actualizado%20al%2029%20de%20abril%20de%202022.pdf.pdf>
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid, España: Díaz de Santos S.A.
- Editorial Etecé. (2021). *Gestión administrativa*. *Empresa y Negocios*, 1-5. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- ESET Security Report. (2020). *Latinoamérica 2020*. https://www.welivesecurity.com/wp-content/uploads/2020/08/ESETSecurity-Report-LATAM_2020.pdf
- Falla (2012). *Gerencia General Banco de la Nación - Evaluación Financiera y Presupuestaria*.
- Feigenbaum, A. (1951). *Total Quality Control* (3ra ed.). New York: McGraw-Hill.

- Fonseca, R.; Estela, A.; (2016). *La Calidad del Servicio Personalizado en la Gestión Hotelera (Perú)*. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/13790/12223>
- Fuentes, D. et al. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Colombia: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Garay, C. (2016). *La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Red 5 del distrito de Ventanilla-Callao en el periodo 2016*. Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo, Facultad de letras y ciencia, Lima.
- Gonzales, S. et al (2020). *Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. Universidad y Sociedad. 12 (4)*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032
- Hellriegel, S. E., Jackson, J. W. Slocum, E. T. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias - Proceso Administrativo*. Undécima Edición 2009. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63046/secme-27625.pdf?sequence=1>
- Helmut. (2016). *Gestión administrativa*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/gestionadministrativa/>
- Hemmat, M., Amoo, M., y Ahmadi M. (2013). *The Quality Of Service And Its Importance In Service Organizations*. Recuperado de: [https://www.arabianjbmr.com/pdfs/OM_VOL_3_\(3\)/4.pdf](https://www.arabianjbmr.com/pdfs/OM_VOL_3_(3)/4.pdf)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. (6ta ed)., México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México D.F.: McGraw-Hill. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

- Hurtado, J. (2015). *“Proyecto de investigación”* 8° Edición. Sonora México: Editorial Académica Española.
- Instituto Nacional de Estadísticas – Chile. *Encuestas de Satisfacción de Servicio Públicos*. Consultado el 26 de abril de 2022. https://www.ine.cl/docs/default-source/prensa-y-comunicacion/encuesta-de-satisfacci%C3%B3n-de-usuarios.pdf?sfvrsn=b1d23623_2
- Jing Xi (2020). *Effect of Service Quality on Service Value and Customer Retention for Clothing Store Brands in China (China)*. *Tekstilec*, Vol. 63(4), 242–255. DOI: 10.14502/Tekstilec2020.64.242-255
- La República. (2017). *Usuarios se quejan de la atención del Banco de la Nación*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/reportero-ciudadano/873665-usuariosse-quejan-de-la-atencion-del-banco-de-la-nacion>
- Larrañaga Rondona, K. O. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6422/Larra%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Li, H. (2020). *Understanding the Impact of Administrative Service Quality on Satisfaction and Loyalty Towards University Students* [Comprender el impacto de la calidad del servicio administrativo en la satisfacción y la lealtad de los estudiantes universitarios] *Higher Education Research*. 5(1), 25-30.
- López Tuesta, R. Z. (2021). *La gestión administrativa y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. Tesis de Maestría en Gestión Pública.
- López. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018*. Balance´s. Tingo María (Perú), 7, 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Machín Hernández, M.; Sánchez Vignau, B.; López Rodríguez, M. (2019). *Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local*. Resumen recuperado de

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=46c7d41f-deaf-4cb0-b7ff-35824f8a17d3%40sessionmgr4006>

- Mansour, A., & Al-Salem, A. (2017). *Importance of Management and Administrative Ethics on Corporate Success, and Sustainability. International Journal for Innovation Education and Research*, 5(3), 31–46. <https://doi.org/10.31686/ijer.vol5.iss3.630>
- Maqueda, J.; Y Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. España: Editorial Diaz de Santos.
- Mendoza, A. (2017). *Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta. Dom. Cien.*, 3 (2), 1-18.
- Monavarian, A.; Amiri, Same (2005). *Evaluation of the insurance services quality from consumer's perspective*.
- Mora, J., Cercado, L., Hualcapi, R., Praxedes, M. Y Reyes, J. (2017). *Imagen corporativa y gestión administrativa; factores fundamentales de éxito empresarial*. Recuperado de <http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/23/38>.
- Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*. Lima: Universidad Santo Domingo de Guzmán
- Norma Internacional ISO 9000 (2015). *Sistema de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza. Spanish Translation Task Force. Cuarta Edición. Recuperado de: <http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>
- Norma Internacional ISO 9001. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad: Requisitos*. Ginebra, Suiza. Translation Management Group. Cuarta Edición. Recuperado de: <http://www.escolaalguero.com/wpcontent/uploads/2016/12/Iso-Internacional-9001-2008-Espa%C3%B1olTraduccion-Oficial-Sin-Empresa.pdf> 59

- Ormaza et al. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608910>
- Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1992). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Plan estratégico institucional del Banco de la Nación 2017- 2021. Consultado en <https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaria de Gestión Pública (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. Recuperado de: <http://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2016/10/manualatencion-ciudadana.pdf>.
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). Fundamentos básicos de estadística. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*. 19 (2). 1-09. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sanchez, H., Reyes, C., Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Toala, A. (23 de Octubre de 2011). Guia de calidad. Recuperado de: <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/plan-estrategico>
- Toral, R., Zeta, A. (2016). Administrative management and quality of service in the legal, social and administrative area of the national loja university. *Revista Académica Significativa Sur academia*, 496(1). Recuperado de: <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Torres, J. et al. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Vela, N. (2019). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/351397908_Gestion_Administrativa_en_la_calidad_de_atencion_en_los_servicios_del_Hospital_Amazonico_de_Yarinacocha_2019

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de operacionalización de variables

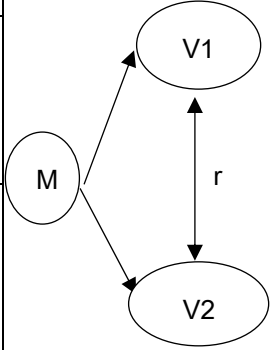
Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Es el conjunto de tareas que ayuda a desarrollar de forma óptima todos los recursos que tiene una organización, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos y alcanzar los resultados deseados. (Gonzales et al. 2020)	Se realizará con la ejecución de las dimensiones de planeación, organización, dirección y control; las cuales se encontrarán dentro de los ítems del 01 al 15 del cuestionario	Planeación	Fija objetivos de manera acertada	Ordinal - Cuestionario mediante escalas de tipo Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Determina acciones de trabajo en todo momento	
				Anticipa los problemas para poder cumplir los objetivos trazados	
			Organización	Distribuye las funciones para el desarrollo de las actividades	
				Constituye los requisitos de puesto	
				Impulsa comunicación entre distintas áreas	
				Define condiciones de trabajo	
			Dirección	Manifiesta liderazgo directivo constantemente	
				Promueve al personal para ser reconocido	

		aplicarse		Trasmite satisfacción del colaborador oportunamente	
			Control	Realiza controles previos concurrentes y posteriores	
				Coteja resultados oportunamente	
Calidad de Servicio	Es la percepción de los usuarios en relación a un servicio brindado, un producto o cualquier otro criterio, para que el usuario brinde su parecer y su satisfacción. (Deming 1989)	Se realizará con la ejecución de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; las cuales se encontrarán dentro de los	Fiabilidad	Brindar los servicios en el tiempo oportuno	Ordinal - Cuestionario mediante escalas de tipo Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Gestionar los problemas de los clientes de manera eficiente	
				Ofrecer los servicios en el tiempo pactado	
			Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes	
				Simplicidad de los procedimientos de atención	
				Servicio de atención rápido a los colaboradores	
		Seguridad	Demuestra interés por resolver los problemas		
			Demuestra seguridad cuando se realiza transacciones		

		ítems del 01 al 16 del cuestionario aplicarse		Inspira confianza en todo momento	
			Empatía	Realiza atención personalizada oportunamente	
				Entiende de las necesidades específicas de los usuarios constantemente	
				Antepone intereses de los usuarios	
			Elementos tangibles	Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	
				Cuenta con equipo moderno para el desarrollo de la atención	

Anexo N°2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022?	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar el nivel de la gestión administrativa de</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.</p>	<p>Gestión Administrativa</p>	Planeación	Fija objetivos de manera acertada	<p>El tipo de investigación: básica</p> <p>Diseño de la investigación: no experimental</p> <p>El estudio será transversal – correlacional</p>
					Determina acciones de trabajo en todo momento	
					Anticipa los problemas para poder cumplir los objetivos trazados	
				Organización	Distribuye las funciones para el desarrollo de las actividades	
					Constituye los requisitos de puesto	
					Impulsa comunicación entre distintas áreas	
					Define condiciones de trabajo	

	<p>la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.</p> <p>Determinar el nivel calidad de servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de</p>		<p>Calidad de Servicio</p>	<p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>Fiabilidad</p>	<p>Manifiesta liderazgo directivo constantemente</p> <p>Promueve al personal para ser reconocido</p> <p>Trasmite satisfacción del colaborador oportunamente</p> <p>Realiza controles previos concurrentes y posteriores</p> <p>Coteja resultados oportunamente</p> <p>Brindar los servicios en el tiempo oportuno</p> <p>Gestionar los problemas de los clientes de manera eficiente</p> <p>Ofrecer los servicios en el tiempo pactado</p>	<p>El esquema es el siguiente:</p>  <p>Donde:</p> <p>M = muestra 347 clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación -Pallasca</p>
--	---	--	----------------------------	---	--	---

servicio y la gestión administrativa de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.				Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes	V1 = Variable Gestión Administrativa V2 = Variable Calidad de Servicio r = Relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio
					Simplicidad de los procedimientos de atención	
					Servicio de atención rápido a los colaboradores	
				Seguridad	Demuestra interés por resolver los problemas	
					Demuestra seguridad cuando se realiza transacciones	
					Inspira confianza en todo momento	
				Empatía	Realiza atención personalizada oportunamente	
					Entiende de las necesidades específicas de los	

					usuarios constantemente	
					Antepone intereses de los usuarios	
				Elementos tangibles	Tiene instalaciones cómodas para el desarrollo de sus actividades	
					Cuenta con equipo moderno para el desarrollo de la atención	

ANEXO N° 03: INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA AGENCIA 3 DEL BANCO DE LA NACIÓN – PALLASCA, 2022.

El presente cuestionario ha sido elaborado con el propósito de recabar información respecto a los indicadores relacionados a la gestión administrativa en la Agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

La información proporcionada será de suma importancia para el desarrollo del presente estudio, por lo que se requiere responder todas las preguntas conforme a su criterio, asimismo se precisa que este instrumento es de carácter confidencial, conservándose el anonimato del participante.

Instrucciones: Leer de forma cuidadosa cada pregunta y marcar con “X” la alternativa que estime apropiada, considerando la escala que se detalla a continuación:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
01	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional (cajero y administrador) en el Banco de la Nación – Pallasca?					
02	¿Considera usted que el Banco de la Nación – Pallasca, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					

03	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro del Banco de la Nación – Pallasca?					
04	¿El personal del Banco de la Nación - Pallasca mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se desarrollarán los servicios (horarios)?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
05	¿Conoce como está organizado el trabajo que realizan los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca?					
06	¿Considera que la organización de los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) impacta de manera positiva a sus necesidades?					
07	¿Considera que la comunicación entre los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) se desarrolla de manera adecuada?					
08	¿Considera usted que el agente de seguridad y/o personal de atención al cliente del Banco de la Nación – Pallasca impone orden en las colas de espera?					
09	¿Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
10	¿Considera que en el Banco de la Nación – Pallasca recibe la orientación adecuada antes de realizar sus operaciones?					
11	¿Conoce todos los servicios que presta el Banco de la Nación - Pallasca?					
12	¿Observa que el administrador rescata el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?					
DIMENSIÓN: CONTROL						

13	¿Pudo observar alguna supervisión por parte del administrador a los trabajadores en el Banco de la Nación - Pallasca?					
14	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					
15	¿En su opinión, en el Banco de la Nación – Pallasca se corrigen las deficiencias en la atención al público?					

Gracias por su colaboración.

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
2. Nombre del instrumento: Cuestionario “Gestión Administrativa”
3. Autor original: Ninguno
4. Forma de aplicación: Colectiva
5. Medición: Nivel de la gestión administrativa en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022
6. Administración: Clientes del Banco de la Nación
7. Tiempo de aplicación: 15 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la gestión administrativa en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento con el cual se desarrollará la presente investigación será consultado a expertos validadores, es decir se someterá a valoración de 3 profesionales, mismos que pronunciarán sus juicios. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de gestión administrativa, se aplicará una prueba piloto; posterior a ello, los resultados serán sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014). Por lo consiguiente se utilizará el procedimiento de Alfa de Cronbach (∞), con un instrumento que constará de varios interrogantes; el cuestionario piloto el cual generará la congruencia y cohesión del instrumento planteado, el cual debe ser guiado de un resultado >0.70 .

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.928	15

IV. DIRIGIDO A

347 clientes de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca.

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento creado mantiene 15 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable abastecimiento. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensión

Planeación	1,2,3,4
Organización	5,6,7,8,9
Dirección	10,11,12
Control	13,14,15

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Alto	55-75	15-20	19-25	13-15	13-15
Regular	35-54	10-14	12-18	9-12	9-12
Bajo	15-34	5-9	5-11	5-8	5-8

CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA 3 DEL BANCO DE LA NACIÓN – PALLASCA, 2022.

El presente cuestionario ha sido elaborado con el propósito de recabar información respecto a los indicadores relacionados a la calidad de servicio en la Agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

La información proporcionada será de suma importancia para el desarrollo del presente estudio, por lo que se requiere responder todas las preguntas conforme a su criterio, asimismo se precisa que este instrumento es de carácter confidencial, conservándose el anonimato del participante.

Instrucciones: Leer de forma cuidadosa cada pregunta y marcar con “X” la alternativa que estime apropiada, considerando la escala que se detalla a continuación:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Preguntas	Alternativas				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
01	¿El personal que lo atendió concluye el servicio o trámite en el tiempo establecido?					
02	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes por parte del personal que lo atendió?					
03	¿Cree usted que el Banco de la Nación – Pallasca, cumple con todos los servicios que ofrece?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
04	¿El personal del Banco de la Nación – Pallasca tiene predisposición para absolver alguna duda sobre las consultas?					

05	¿El tiempo que usted esperó para realizar la operación y/o trámite fue el adecuado?					
06	¿El servicio que brinda la entidad bancaria en relación a las operaciones es asertivo?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
07	¿La capacidad profesional del personal que labora en el Banco de la Nación, es el adecuado?					
08	¿Cree usted que las instalaciones que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son seguras?					
09	¿El comportamiento del personal del Banco de la Nación – Pallasca le inspira confianza?					
10	¿El personal que lo atendió, tiene buena presentación al recibirlo?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
11	¿El Banco de la Nación – Pallasca le brinda atención individualizada?					
12	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?					
13	¿El Banco de la Nación – Pallasca se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
14	¿Las instalaciones físicas del Banco de la Nación – Pallasca son adecuadas y cómodas para la atención al público?					
15	¿Observa usted, que los equipos que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son modernos para brindarle una buena atención?					
16	¿Los materiales asociados con el servicio (como panfletos y banners de publicidad) son visualmente atractivos en la oficina del Banco de la Nación – Pallasca?					

Gracias por su colaboración.

FICHA TÉCNICA

VII. DATOS INFORMATIVOS

8. Técnica e instrumento: Encuesta / Cuestionario
9. Nombre del instrumento: Cuestionario “Calidad de Servicio”
10. Autor original: Ninguno
11. Forma de aplicación: Colectiva
12. Medición: Nivel de la calidad de servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022
13. Administración: Clientes del Banco de la Nación
14. Tiempo de aplicación: 15 minutos

VIII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la calidad de servicio en la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.

IX. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento con el cual se desarrollará la presente investigación será consultado a expertos validadores, es decir se someterá a valoración de 3 profesionales, mismos que pronunciarán sus juicios. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de estos expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de gestión administrativa, se aplicará una prueba piloto; posterior a ello, los resultados serán sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014). Por lo consiguiente se utilizará el procedimiento de Alfa de Cronbach (∞), con un instrumento que constará de varios interrogantes; el cuestionario piloto el cual generará la congruencia y cohesión del instrumento planteado, el cual debe ser guiado de un resultado >0.70 .

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.914	16

X. DIRIGIDO A

347 clientes de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca.

XI. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

XII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento creado mantiene 17 ítems con opciones de respuesta guiadas de escala Likert, siendo: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las mismas se encuentran ordenadas y planteadas en base a las dimensiones desligadas de la variable abastecimiento. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

Distribución de ítems por dimensión

Fiabilidad	1,2,3,
Capacidad de respuesta	4,5,6
Seguridad	7,8,9,10
Empatía	11,12,13
Elementos tangibles	14,15,16

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel dimensiones				
		D1	D2	D3	D4	D5
Buena	59-80	13-15	13-15	15-20	13-15	13-15
Regular	37-58	9-12	9-12	10-14	9-12	9-12
Mala	15-36	5-8	5-8	5-9	5-8	5-8

ANEXO N° 04: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20100030595
BANCO DE LA NACIÓN –PALLASCA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Gambini Hurtado Janile Estefani	DNI: 70006172

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos Jackelin Fabiola GHuallanca Zanelli	DNI: 73667059

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Pallasca, 14 de Mayo 2022

Firma: 

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 05: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA 3 DEL BANCO DE LA NACIÓN –
PALLASCA, 2022.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional (cajero y administrador) en el Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		
2	Directo	¿Considera usted que el Banco de la Nación – Pallasca, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?	x		x		x		
3	Directo	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro del Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		
4	Directo	¿El personal del Banco de la Nación - Pallasca mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se desarrollarán los servicios (horarios)?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
05	Directo	¿Conoce como está organizado el trabajo que realizan los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		

06	Directo	¿Considera que la organización de los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) impacta de manera positiva a sus necesidades?	x		x		x		
07	Directo	¿Considera que la comunicación entre los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) se desarrolla de manera adecuada?	x		x		x		
08	Directo	¿Considera usted que el agente de seguridad y/o personal de atención al cliente del Banco de la Nación – Pallasca impone orden en las colas de espera?	x		x		x		
09	Directo	¿Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	¿Considera que en el Banco de la Nación – Pallasca recibe la orientación adecuada antes de realizar sus operaciones?	x		x		x		
11	Directo	¿Conoce todos los servicios que presta el Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
12	Directo	¿Observa que el administrador rescata el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Pudo observar alguna supervisión por parte del administrador a los trabajadores en el Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
14	Directo	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?	x		x		x		

15	Directo	¿En su opinión, en el Banco de la Nación – Pallasca se corrigen las deficiencias en la atención al público?	x		x		x		
----	---------	---	---	--	---	--	---	--	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

Nombre del instrumento : Cuestionario

Dirigido a : Clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación -
Pallasca

Valoración del Instrumentos :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

Nombre y apellidos del evaluador : GEINER EMERSON MARIÑOS VASQUEZ

Grado académico del evaluador : Magister en gestión Pública



GEINER E. MARIÑOS VASQUEZ.
46792755

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal que lo atendió concluye el servicio o trámite en el tiempo establecido?	x		x		x		
2	Directo	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes por parte del personal que lo atendió?	x		x		x		
3	Directo	¿Cree usted que el Banco de la Nación – Pallasca, cumple con todos los servicios que ofrece?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Directo	¿El personal del Banco de la Nación – Pallasca tiene predisposición para absolver alguna duda sobre las consultas?	x		x		x		
5	Directo	¿El tiempo que usted esperó para realizar la operación y/o trámite fue el adecuado?	x		x		x		
6	Inversa	¿El servicio que brinda la entidad bancaria en relación a las operaciones es asertivo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿La capacidad profesional del personal que labora en el Banco de la Nación, es el adecuado?	x		x		x		
8	Directo	¿Cree usted que las instalaciones que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son seguras?	x		x		x		
9	Directo	¿El comportamiento del personal del Banco de la Nación – Pallasca le inspira confianza?	x		x		x		

10	Directo	¿El personal que lo atendió, tiene buena presentación al recibirlo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿El Banco de la Nación – Pallasca le brinda atención individualizada?	x		x		x		
12	Directo	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?	x		x		x		
13	Directo	¿El Banco de la Nación – Pallasca se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	¿Las instalaciones físicas del Banco de la Nación – Pallasca son adecuadas y cómodas para la atención al público?	x		x		x		
15	Directo	¿Observa usted, que los equipos que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son modernos para brindarle una buena atención?	x		x		x		
16	Directo	¿Los materiales asociados con el servicio (como panfletos y banners de publicidad) son visualmente atractivos en la oficina del Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del instrumento : Cuestionario

Dirigido a : Clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación - Pallasca

Valoración del Instrumentos :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

Nombre y apellidos del evaluador : GEINER EMERSON MARIÑOS VASQUEZ

Grado académico del evaluador : Magister en Gestión Pública




GEINER, MARIÑOS VASQUEZ
46792755

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional (cajero y administrador) en el Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		
2	Directo	¿Considera usted que el Banco de la Nación – Pallasca, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?	x		x		x		
3	Directo	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro del Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		
4	Directo	¿El personal del Banco de la Nación - Pallasca mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se desarrollarán los servicios (horarios)?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
05	Directo	¿Conoce como está organizado el trabajo que realizan los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
06	Directo	¿Considera que la organización de los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) impacta de manera positiva a sus necesidades?	x		x		x		
07	Directo	¿Considera que la comunicación entre los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) se desarrolla de manera adecuada?	x		x		x		

08	Directo	¿Considera usted que el agente de seguridad y/o personal de atención al cliente del Banco de la Nación – Pallasca impone orden en las colas de espera?	x		x		x		
09	Directo	¿Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	¿Considera que en el Banco de la Nación – Pallasca recibe la orientación adecuada antes de realizar sus operaciones?	x		x		x		
11	Directo	¿Conoce todos los servicios que presta el Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
12	Directo	¿Observa que el administrador rescata el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Pudo observar alguna supervisión por parte del administrador a los trabajadores en el Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
14	Directo	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?	x		x		x		
15	Directo	¿En su opinión, en el Banco de la Nación – Pallasca se corrigen las deficiencias en la atención al público?	x		x		x		


 LIC. MG RAMOS CASTRO CESAR A.J
 DNI: 71388653
 CLAD. 23552

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

Nombre del instrumento : Cuestionario

Dirigido a : Clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación -
Pallasca

Valoración del Instrumentos :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Nombre y apellidos del evaluador :Ramos Castro Cesar Augusto Junior

Grado académico del evaluador : Magister en gestión Pública


LIC MG RAMOS CASTRO CESAR AJ
DNI: 71388653
CLAD: 23592

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal que lo atendió concluye el servicio o trámite en el tiempo establecido?	x		x		x		
2	Directo	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes por parte del personal que lo atendió?	x		x		x		
3	Directo	¿Cree usted que el Banco de la Nación – Pallasca, cumple con todos los servicios que ofrece?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Directo	¿El personal del Banco de la Nación – Pallasca tiene predisposición para absolver alguna duda sobre las consultas?	x		x		x		
5	Directo	¿El tiempo que usted esperó para realizar la operación y/o trámite fue el adecuado?	x		x		x		
6	Inversa	¿El servicio que brinda la entidad bancaria en relación a las operaciones es asertivo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿La capacidad profesional del personal que labora en el Banco de la Nación, es el adecuado?	x		x		x		
8	Directo	¿Cree usted que las instalaciones que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son seguras?	x		x		x		
9	Directo	¿El comportamiento del personal del Banco de la Nación – Pallasca le inspira confianza?	x		x		x		

10	Directo	¿El personal que lo atendió, tiene buena presentación al recibirlo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿El Banco de la Nación – Pallasca le brinda atención individualizada?	x		x		x		
12	Directo	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?	x		x		x		
13	Directo	¿El Banco de la Nación – Pallasca se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	¿Las instalaciones físicas del Banco de la Nación – Pallasca son adecuadas y cómodas para la atención al público?	x		x		x		
15	Directo	¿Observa usted, que los equipos que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son modernos para brindarle una buena atención?	x		x		x		
16	Directo	¿Los materiales asociados con el servicio (como panfletos y banners de publicidad) son visualmente atractivos en la oficina del Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		


 LIC. MG RAMOS CASTRO CESAR A.J
 DNI: 71388653
 CLAD. 23552

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO

Nombre del instrumento : Cuestionario

Dirigido a : Clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación - Pallasca

Valoración del Instrumentos :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

Nombre y apellidos del evaluador : Ramos Castro Cesar Augusto Junior

Grado académico del evaluador : Magister en Gestión Pública



LIC. MG. RAMOS CASTRO CESAR A.J.
DNI: 71388653
CLAD. 23562

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza cada profesional (cajero y administrador) en el Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		
2	Directo	¿Considera usted que el Banco de la Nación – Pallasca, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?	x		x		x		
3	Directo	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro del Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		
4	Directo	¿El personal del Banco de la Nación - Pallasca mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo se desarrollarán los servicios (horarios)?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
05	Directo	¿Conoce como está organizado el trabajo que realizan los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
06	Directo	¿Considera que la organización de los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) impacta de manera positiva a sus necesidades?	x		x		x		
07	Directo	¿Considera que la comunicación entre los profesionales del Banco de la Nación - Pallasca (cajero y administrador) se desarrolla de manera adecuada?	x		x		x		

08	Directo	¿Considera usted que el agente de seguridad y/o personal de atención al cliente del Banco de la Nación – Pallasca impone orden en las colas de espera?	x		x		x		
09	Directo	¿Considera que existe un buen clima laboral entre los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	¿Considera que en el Banco de la Nación – Pallasca recibe la orientación adecuada antes de realizar sus operaciones?	x		x		x		
11	Directo	¿Conoce todos los servicios que presta el Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
12	Directo	¿Observa que el administrador rescata el desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: CONTROL			Si	No	Si	No	Si	No	
13	Directo	¿Pudo observar alguna supervisión por parte del administrador a los trabajadores en el Banco de la Nación - Pallasca?	x		x		x		
14	Directo	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?	x		x		x		
15	Directo	¿En su opinión, en el Banco de la Nación – Pallasca se corrigen las deficiencias en la atención al público?	x		x		x		


 KEVIN GEANMARCO SARAVIA MEDINA
 72940377

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO GESTIÓN
ADMINISTRATIVA

Nombre del instrumento : Cuestionario

Dirigido a : Clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación - Pallasca

Valoración del Instrumentos :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

Nombre y apellidos del evaluador : Kevin Geanmarco Saravia Medina

Grado académico del evaluador : Magister en gestión Pública


KEVIN GEANMARCO SARAVIA MEDINA
72940377

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	¿El personal que lo atendió concluye el servicio o trámite en el tiempo establecido?	x		x		x		
2	Directo	¿Hay sincero interés por resolver sus problemas e inquietudes por parte del personal que lo atendió?	x		x		x		
3	Directo	¿Cree usted que el Banco de la Nación – Pallasca, cumple con todos los servicios que ofrece?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
4	Directo	¿El personal del Banco de la Nación – Pallasca tiene predisposición para absolver alguna duda sobre las consultas?	x		x		x		
5	Directo	¿El tiempo que usted esperó para realizar la operación y/o trámite fue el adecuado?	x		x		x		
6	Inversa	¿El servicio que brinda la entidad bancaria en relación a las operaciones es asertivo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	Directo	¿La capacidad profesional del personal que labora en el Banco de la Nación, es el adecuado?	x		x		x		
8	Directo	¿Cree usted que las instalaciones que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son seguras?	x		x		x		
9	Directo	¿El comportamiento del personal del Banco de la Nación – Pallasca le inspira confianza?	x		x		x		

10	Directo	¿El personal que lo atendió, tiene buena presentación al recibirlo?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
11	Directo	¿El Banco de la Nación – Pallasca le brinda atención individualizada?	x		x		x		
12	Directo	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?	x		x		x		
13	Directo	¿El Banco de la Nación – Pallasca se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No	
14	Directo	¿Las instalaciones físicas del Banco de la Nación – Pallasca son adecuadas y cómodas para la atención al público?	x		x		x		
15	Directo	¿Observa usted, que los equipos que cuenta el Banco de la Nación – Pallasca son modernos para brindarle una buena atención?	x		x		x		
16	Directo	¿Los materiales asociados con el servicio (como panfletos y banners de publicidad) son visualmente atractivos en la oficina del Banco de la Nación – Pallasca?	x		x		x		


 KEVIN GEANMARCO SARAVIA MEDINA
 72940377

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE
SERVICIO**

Nombre del instrumento : Cuestionario

**Dirigido a : Clientes de la Agencia 3 del Banco de la Nación -
Pallasca**

Valoración del Instrumentos :

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

Nombre y apellidos del evaluador : Kevin Geanmarco Saravia Medina

Grado académico del evaluador : Magister en Gestión Pública


KEVIN GEANMARCO SARAVIA MEDINA
72940377

**ANEXO N° 06: CANTIDAD DE CLIENTES ATENDIDOS EN EL MES DE ABRIL
DEL 2022**

Agencia 3 Pallasca

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pallasca 14 de mayo de 2022

Carta N° 09-2022-BN/AG.3-PALLASCA

Señora:
Jackelin Huallanca Zanelli
Presente.

Asunto : Remito cantidad de clientes atendidos en el mes de Abril

Referencia : Solicitud S/N

Me dirijo a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a su vez dar respuesta al documento de la referencia, donde solicita la cantidad de clientes atendidos en el mes de Abril, con la finalidad de poder realizar el proyecto académico: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la agencia 3 del Banco de la Nación – Pallasca, 2022. Por lo que, se indica que en la agencia mencionada se atendió a un total de 3614 clientes desde el 01 al 30 de Abril. Cabe mencionar que la información que se está brindando será usada únicamente para fines académicos.

Es propicia la ocasión para expresarle mi especial consideración, y de antemano agradecer su amplio espíritu de vocación y servicio hacia la ciudadanía.

Atentamente,



Janie Estefani Gambini Heroldo
Administrador
Banco de la Nación - Agencia 3 Pallasca

ANEXO N° 07: MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	SEXO	EDAD	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	PLANI FICA CION	ORGA NIZA CIÓN	DIREC CION	CON TROL	TOTAL GES TION ADMI NIS TRA TIVA
1	2	43	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	2	2	10	14	11	7	42
2	2	53	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
3	2	19	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	19	24	14	15	72
4	1	30	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	7	7	6	7	27
5	1	26	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
6	2	53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
7	1	20	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	18	24	14	14	70
8	2	23	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	5	6	4	4	19
9	2	26	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	18	23	13	14	68
10	2	49	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	5	5	4	20	23	9	14	66
11	1	48	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	7	5	6	5	23
12	1	37	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	12	22	12	11	57
13	2	22	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
14	2	19	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
15	1	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	12	15	7	9	43
16	2	39	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
17	2	63	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
18	1	25	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
19	2	65	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71

20	1	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
21	2	19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	8	9	6	5	28
22	2	28	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
23	1	23	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
24	2	33	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
25	2	38	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
26	2	37	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
27	1	23	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
28	2	19	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
29	1	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
30	2	51	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
31	2	42	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
32	1	41	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	3	11	14	6	6	37
33	1	28	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
34	1	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
35	1	34	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
36	1	18	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
37	1	38	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
38	1	25	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
39	2	36	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
40	1	32	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
41	1	20	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
42	1	47	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
43	1	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
44	2	20	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	1	3	2	3	4	12	17	7	9	45
45	2	19	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
46	2	27	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	10	9	5	7	31
47	2	35	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69

48	2	33	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
49	1	32	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
50	1	39	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
51	1	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
52	2	23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
53	2	49	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	9	14	7	7	37
54	2	22	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
55	2	35	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
56	2	26	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
57	2	18	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
58	2	47	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
59	2	55	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
60	1	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
61	1	43	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	13	18	13	13	57
62	1	59	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	16	24	15	15	70
63	2	29	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	17	22	13	14	66
64	1	39	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	17	20	15	15	67
65	1	39	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	17	23	14	13	67
66	2	19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	20	24	15	14	73
67	2	21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
68	2	18	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	10	11	5	5	31
69	2	45	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
70	1	19	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
71	1	49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
72	1	23	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
73	1	21	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
74	2	44	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	1	4	5	4	5	19	19	10	14	62
75	2	28	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31

76	1	24	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
77	1	32	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
78	2	47	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
79	1	30	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
80	1	35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
81	2	31	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	19	23	15	14	71
82	1	33	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	24	15	15	73
83	1	31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	24	15	15	74
84	1	27	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
85	1	42	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
86	1	33	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
87	2	28	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
88	1	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
89	2	37	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
90	1	48	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
91	1	45	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
92	2	19	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
93	1	19	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
94	1	53	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
95	1	27	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	3	11	14	6	6	37
96	2	30	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
97	2	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
98	1	43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	20	24	15	14	73
99	1	41	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	18	22	14	12	66
100	1	18	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	19	23	14	14	70
101	2	37	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
102	2	19	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
103	1	28	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38

104	2	23	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	19	24	14	10	67	
105	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
106	1	37	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28		
107	2	40	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39	
108	2	53	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66	
109	1	35	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31	
110	2	29	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31	
111	1	32	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68	
112	2	30	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
113	1	40	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	1	12	17	8	6	43	
114	1	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
115	1	19	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	20	24	14	14	72	
116	2	31	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69	
117	2	29	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33	
118	2	18	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
119	2	37	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71	
120	1	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
121	2	24	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28	
122	1	37	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39	
123	2	23	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66	
124	2	31	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31	
125	1	38	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	1	7	12	5	6	30	
125	1	33	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68	
127	1	43	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
128	1	25	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46	
129	1	58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
130	1	37	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	18	23	15	13	69	
131	1	35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	19	25	13	14	71

132	1	39	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
133	2	51	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
134	2	38	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
135	2	28	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
136	2	53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
137	1	28	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
138	1	23	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	9	14	9	7	39
139	2	58	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
140	1	19	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
141	2	37	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
142	2	20	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
143	1	45	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
144	2	27	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
145	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
146	2	48	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	15	22	12	13	62
147	2	38	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	19	23	14	12	68
148	2	23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	20	24	14	13	71
149	1	38	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	16	23	13	11	63
150	2	25	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
151	2	36	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
152	1	47	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
153	2	34	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
154	1	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
155	2	36	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	9	6	4	27
156	2	28	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
157	1	42	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
158	2	22	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
159	1	37	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31

160	2	40	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
161	1	27	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
162	2	55	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
163	1	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
164	1	25	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	20	23	14	14	71
165	1	25	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	20	20	14	12	66
166	1	26	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
167	1	58	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
168	1	28	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
169	2	20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
170	2	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
171	1	51	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
172	2	35	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
173	2	41	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
174	2	66	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	1	8	12	4	6	30
175	1	35	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
176	2	27	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
177	1	67	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
178	2	38	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
179	2	42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
180	2	32	1	4	5	4	1	3	4	5	4	5	3	4	1	3	5	14	17	12	9	52
181	1	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	25	15	15	75
182	2	54	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	19	22	13	15	69
183	1	30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	19	25	14	15	73
184	2	37	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	20	24	14	13	71
185	2	24	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
186	1	45	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
187	2	23	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38

188	1	62	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
189	2	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
190	2	43	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28	
191	1	41	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
192	2	41	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
193	1	20	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
194	1	29	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
195	1	40	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
196	1	39	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
197	2	37	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
198	2	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	12	15	9	7	43
199	2	50	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	19	23	14	14	70
200	2	33	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
201	2	39	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
202	2	21	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
203	2	33	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
204	2	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
205	2	34	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28	
206	2	59	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
207	1	19	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
208	1	28	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
209	1	55	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
210	2	34	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
211	2	32	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
212	2	19	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
213	2	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
214	2	33	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	18	23	13	15	69
215	2	30	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	18	25	15	14	72

216	1	27	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69	
217	1	18	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33	
218	1	53	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
219	1	26	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71	
220	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
221	1	22	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28	
222	2	34	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	9	14	9	6	38
223	1	20	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66	
224	2	18	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31	
225	1	23	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31	
226	2	45	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68	
227	2	18	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
228	1	19	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46	
229	2	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
230	2	18	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	19	24	13	15	71	
231	1	37	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69	
232	2	23	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33	
233	2	19	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
234	2	27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	19	24	14	10	67	
235	2	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45	
236	2	31	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28	
237	1	27	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39	
238	2	25	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66	
239	1	29	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31	
240	2	50	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31	
241	1	24	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68	
242	2	33	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38	
243	1	58	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46	

244	2	54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
245	1	57	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	23	15	15	73
246	2	32	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	19	24	14	14	71
247	1	32	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
248	1	37	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
249	1	28	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
250	2	24	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
251	2	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
252	1	19	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
253	1	58	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
254	1	43	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
255	1	53	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
256	2	48	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
257	2	48	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
258	2	37	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
259	1	43	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
260	2	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
261	1	33	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	19	24	14	15	72
262	1	40	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	19	24	13	14	70
263	2	23	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
264	2	27	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
265	1	33	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
266	2	35	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
267	1	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
268	2	36	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
269	1	32	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
270	1	40	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
271	1	28	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31

272	2	24	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
273	2	28	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
274	1	20	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
275	1	20	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
276	1	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
277	2	56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	19	25	14	14	72
278	2	37	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
279	2	52	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
280	1	58	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
281	2	58	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
282	1	44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
283	2	40	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
284	2	18	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
285	1	36	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
286	2	27	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
287	2	21	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
288	1	18	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
289	2	33	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
290	1	29	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
291	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
292	2	19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	19	24	14	15	72
293	1	21	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
294	1	60	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
295	2	56	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
296	2	48	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
297	1	53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
298	1	44	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
299	2	40	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39

300	2	31	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
301	1	29	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
302	1	19	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
303	1	26	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
304	2	34	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
305	1	22	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
306	2	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
307	2	20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	19	25	14	15	73
308	1	57	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	25	15	15	74
309	1	37	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
310	1	53	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
311	1	50	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
312	2	27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
313	1	47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
314	2	43	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
315	2	51	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
316	1	40	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
317	1	38	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
318	1	41	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
319	1	34	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
320	2	32	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
321	2	31	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
322	2	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
323	1	21	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	19	23	13	15	70
324	1	25	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
325	1	22	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
326	2	55	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
327	1	61	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71

328	1	57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
329	1	44	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	8	9	6	5	28
330	2	53	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39	
331	1	49	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
332	2	33	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
333	2	45	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
334	2	22	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	18	24	14	13	69
335	2	41	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	10	11	7	5	33
336	1	37	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
337	2	20	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	19	24	14	14	71
338	2	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45
339	2	41	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	8	9	6	5	28
340	2	39	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	9	14	9	7	39
341	1	37	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	19	19	14	14	66
342	2	35	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	8	12	4	7	31
343	1	33	2	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	7	12	5	7	31
344	2	29	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	18	23	13	14	68
345	1	28	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	11	14	7	6	38
346	2	34	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	12	17	8	9	46
347	1	39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	15	9	9	45

LEYENDA:

SEXO:
1: Masculino
2: Femenino

ESCALA DE VALORACIÓN:
1: Nunca
2: Casi Nunca
3: A veces
4: Casi Siempre
5: Siempre

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS - VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	SEXO	EDAD	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	ELEMENTOS TANGIBLES	TOTAL CALIDAD DE SERVICIO
1	2	43	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	8	7	11	8	8	42
2	2	53	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	5	9	8	11	9	12	49
3	2	19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	15	15	18	15	15	78
4	1	30	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	6	4	9	4	6	29
5	1	26	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	8	12	13	10	10	53
6	2	53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	9	9	13	9	12	52
7	1	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	15	15	80
8	2	23	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	5	6	7	5	6	29
9	2	26	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	14	14	19	14	14	75
10	2	49	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	14	14	18	14	14	74
11	1	48	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	6	5	6	3	6	26
12	1	37	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	10	11	11	10	11	53
13	2	22	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	5	9	8	11	9	12	49
14	2	19	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	8	12	13	10	10	53
15	1	19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	9	9	13	9	12	52
16	2	39	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	14	13	19	14	13	73
17	2	63	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	6	5	6	3	3	23
18	1	25	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	5	9	8	11	9	12	49
19	2	65	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	13	12	19	14	13	71
20	1	35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	9	9	13	9	12	52
21	2	19	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	7	6	7	5	6	31
22	2	28	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	9	7	11	9	8	44

23	1	23	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
24	2	33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	6	6	8	6	5	31
25	2	38	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	1	6	6	7	7	4	30
26	2	37	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	14	14	18	14	13	73
27	1	23	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	5	9	8	11	9	12	49
28	2	19	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	8	12	13	10	10	53
29	1	57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	4	9	9	13	9	12	52
30	2	51	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
31	2	42	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	3	3	4	6	5	6	6	10	33
32	1	41	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	9	8	11	8	8	44
33	1	28	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	13	12	19	15	14	73
34	1	32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	5	9	9	13	10	11	52
35	1	34	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	7	6	7	6	9	35
36	1	18	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	4	9	7	11	11	14	52
37	1	38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
38	1	25	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	3	3	2	6	6	8	8	8	36
39	2	36	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	3	4	4	6	6	7	7	11	37
40	1	32	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	14	14	18	12	10	68
41	1	20	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	9	8	11	10	10	48
42	1	47	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	8	12	13	10	10	53
43	1	44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	9	9	13	10	10	51
44	2	20	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	8	12	13	10	10	53
45	2	19	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	8	12	13	10	10	53
46	2	27	1	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	6	8	14	10	11	49
47	2	35	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
48	2	33	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	4	5	4	6	5	6	7	13	37
49	1	32	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	1	1	3	2	9	8	11	7	6	41
50	1	39	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	13	12	19	13	9	66

51	1	47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
52	2	23	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3	4	3	7	6	7	7	10	37
53	2	49	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	9	7	11	8	12	47
54	2	22	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	15	15	18	14	13	75
55	2	35	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	4	4	6	6	8	9	13	42
56	2	26	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	4	6	6	7	10	14	43
57	2	18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	14	14	18	14	13	73
58	2	47	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
59	2	55	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	4	4	4	8	12	13	11	12	56
60	1	49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	9	9	13	11	13	55
61	1	43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	12	12	16	12	13	65
62	1	59	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	15	15	18	12	12	72
63	2	29	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	13	13	18	15	15	74
64	1	39	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	13	14	20	15	13	75
65	1	39	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	14	14	18	14	14	74
66	2	19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	15	15	80
67	2	21	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	14	13	19	13	15	74
68	2	18	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	4	5	4	6	5	6	6	13	36
69	2	45	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	4	5	5	9	8	11	11	14	53
70	1	19	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	13	12	19	14	14	72
71	1	49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	9	9	13	11	14	56
72	1	23	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
73	1	21	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4	4	9	7	11	11	13	51
74	2	44	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
75	2	28	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	4	4	5	6	6	8	9	13	42
76	1	24	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	7	10	15	44
77	1	32	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	14	14	18	14	14	74
78	2	47	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54

79	1	30	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	4	8	12	13	11	14	58
80	1	35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
81	2	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	15	15	80
82	1	33	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	14	15	19	14	14	76
83	1	31	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	15	14	19	15	14	77
84	1	27	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	14	13	19	14	14	74
85	1	42	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
86	1	33	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
87	2	28	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	13	12	19	15	14	73
88	1	54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
89	2	37	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	5	5	7	6	7	8	14	42
90	1	48	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
91	1	45	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	15	15	18	13	13	74
92	2	19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	6	6	8	9	14	43
93	1	19	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	4	5	5	6	6	7	10	14	43
94	1	53	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	14	14	18	14	15	75
95	1	27	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	4	5	9	8	11	11	14	53
96	2	30	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
97	2	34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	5	5	9	9	13	10	15	56
98	1	43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	15	15	80
99	1	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12	12	16	12	12	64
100	1	18	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	14	14	20	14	14	76
101	2	37	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
102	2	19	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	5	4	5	6	5	6	6	14	37
103	1	28	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
104	2	23	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	12	19	15	15	74
105	2	21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	9	9	13	11	14	56
106	1	37	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43

107	2	40	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	9	7	11	10	12	49
108	2	53	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	15	15	18	14	14	76
109	1	35	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	4	5	4	6	6	8	9	13	42
110	2	29	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	4	5	5	4	6	6	7	9	14	42
111	1	32	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	14	14	18	13	12	71
112	2	30	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
113	1	40	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
114	1	20	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
115	1	19	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	14	14	19	15	14	76
116	2	31	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	14	13	19	14	14	74
117	2	29	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
118	2	18	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
119	2	37	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	12	19	15	15	74
120	1	22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
121	2	24	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
122	1	37	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
123	2	23	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
124	2	31	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
125	1	38	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	4	5	6	6	7	10	14	43
125	1	33	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	14	14	18	14	13	73
127	1	43	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	4	5	5	9	8	11	11	14	53
128	1	25	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
129	1	58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	4	9	9	13	11	13	55
130	1	37	4	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	14	14	17	14	12	71
131	1	35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	14	15	20	14	13	76
132	1	39	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	14	13	19	14	14	74
133	2	51	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
134	2	38	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	4	5	9	8	11	11	14	53

135	2	28	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	13	12	19	14	14	72
136	2	53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	9	9	13	11	14	56
137	1	28	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	5	5	7	6	7	8	14	42
138	1	23	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
139	2	58	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
140	1	19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	4	5	6	6	8	8	13	41
141	2	37	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	4	5	5	5	6	6	7	9	15	43
142	2	20	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	14	14	18	14	14	74
143	1	45	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	9	8	11	10	12	50
144	2	27	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	4	8	12	13	11	14	58
145	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	5	4	9	9	13	10	14	55
146	2	48	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	15	12	18	13	12	70
147	2	38	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	14	13	17	12	15	71
148	2	23	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	12	13	20	12	12	69
149	1	38	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	13	13	18	13	14	71
150	2	25	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
151	2	36	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	4	4	4	6	5	6	6	12	35
152	1	47	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	9	8	11	10	12	50
153	2	34	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	13	12	19	13	9	66
154	1	42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	5	4	9	9	13	10	13	54
155	2	36	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	5	4	7	6	7	8	13	41
156	2	28	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	9	7	11	10	11	48
157	1	42	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	15	15	18	14	12	74
158	2	22	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	5	4	6	6	8	8	13	41
159	1	37	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	4	5	6	6	7	10	14	43
160	2	40	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	14	14	18	14	15	75
161	1	27	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	4	5	9	8	11	11	14	53
162	2	55	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	4	5	5	8	12	13	11	14	58

163	1	37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	9	9	13	11	13	55
164	1	25	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	15	14	20	13	15	77
165	1	25	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	15	12	19	14	15	75
166	1	26	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	14	13	19	14	12	72
167	1	58	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
168	1	28	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
169	2	20	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	13	12	19	15	14	73
170	2	39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
171	1	51	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	5	5	7	6	7	8	14	42
172	2	35	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
173	2	41	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	15	15	18	14	13	75
174	2	66	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
175	1	35	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	7	10	15	44
176	2	27	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	14	14	18	13	12	71
177	1	67	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
178	2	38	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	4	5	5	8	12	13	11	14	58
179	2	42	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
180	2	32	2	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	2	2	1	3	12	14	12	10	6	54
181	1	41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	15	15	80
182	2	54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	20	15	15	80
183	1	30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	20	15	15	79
184	2	37	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	15	14	20	15	14	78
185	2	24	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	14	13	19	14	13	73
186	1	45	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	4	5	5	5	6	5	6	6	15	38
187	2	23	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	1	3	5	9	8	11	11	9	48
188	1	62	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	12	19	15	15	74
189	2	36	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	9	9	13	11	14	56
190	2	43	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	5	5	5	7	6	7	7	15	42

191	1	41	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	5	9	7	11	11	14	52
192	2	41	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	15	15	18	14	14	76
193	1	20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	4	4	5	6	6	8	9	13	42
194	1	29	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	4	5	5	5	6	6	7	9	15	43
195	1	40	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	14	14	18	14	14	74
196	1	39	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	5	4	5	9	8	11	10	14	52
197	2	37	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	4	5	5	8	12	13	11	14	58
198	2	54	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
199	2	50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	14	13	19	14	14	74
200	2	33	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
201	2	39	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
202	2	21	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	5	4	5	9	8	11	10	14	52
203	2	33	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	13	12	19	15	14	73
204	2	23	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	9	9	13	11	14	56
205	2	34	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	5	4	7	6	7	8	13	41
206	2	59	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
207	1	19	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	15	15	18	14	14	76
208	1	28	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	4	5	6	6	8	9	14	43
209	1	55	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	4	5	5	6	6	7	10	14	43
210	2	34	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	14	14	18	13	12	71
211	2	32	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
212	2	19	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	4	5	4	8	12	13	11	13	57
213	2	37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	4	9	9	13	11	14	56
214	2	33	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	15	14	17	15	14	75
215	2	30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	15	14	20	13	12	74
216	1	27	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	14	13	19	13	12	71
217	1	18	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
218	1	53	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54

219	1	26	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	13	12	19	14	14	72
220	2	24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	9	9	13	11	14	56
221	1	22	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
222	2	34	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	9	7	11	10	12	49
223	1	20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
224	2	18	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	4	4	6	6	8	8	12	40
225	1	23	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	4	6	6	7	10	14	43
226	2	45	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	14	14	18	14	13	73
227	2	18	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
228	1	19	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
229	2	34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
230	2	18	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	14	14	19	15	14	76
231	1	37	4	5	5	4	4	1	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	14	9	19	14	14	70
232	2	23	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	4	4	5	6	5	6	7	13	37
233	2	19	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	4	5	9	8	11	11	14	53
234	2	27	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	13	12	19	15	13	72
235	2	31	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	7	9	13	11	14	54
236	2	31	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	4	5	5	7	6	7	8	14	42
237	1	27	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4	5	9	7	11	11	14	52
238	2	25	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	15	15	18	13	14	75
239	1	29	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	5	5	4	5	6	8	8	14	41
240	2	50	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	4	5	6	6	7	10	14	43
241	1	24	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	14	14	18	14	13	73
242	2	33	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
243	1	58	2	3	3	4	5	1	2	3	4	4	3	3	5	5	4	5	8	10	13	11	14	56
244	2	54	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	7	9	13	11	14	54
245	1	57	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	14	14	19	15	15	77
246	2	32	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	14	15	18	14	13	74

247	1	32	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	14	13	19	14	14	74
248	1	37	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	4	5	6	5	6	7	14	38
249	1	28	4	3	2	3	2	1	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	6	11	11	15	52
250	2	24	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	12	19	15	15	74
251	2	37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	9	9	13	11	14	56
252	1	19	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
253	1	58	2	5	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	5	9	11	15	49
254	1	43	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	15	15	18	13	14	75
255	1	53	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	5	8	9	15	43
256	2	48	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	5	10	15	42
257	2	48	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	14	14	18	14	14	74
258	2	37	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
259	1	43	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
260	2	38	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	9	9	13	11	14	56
261	1	33	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	20	15	15	79
262	1	40	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	19	15	15	78
263	2	23	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	14	13	19	14	14	74
264	2	27	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	4	4	6	5	6	7	13	37
265	1	33	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
266	2	35	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	13	12	19	14	14	72
267	1	30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	4	9	9	13	11	13	55
268	2	36	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
269	1	32	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
270	1	40	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	15	15	18	14	13	75
271	1	28	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
272	2	24	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	7	10	15	44
273	2	28	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	14	14	18	14	14	74
274	1	20	4	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	8	11	15	51

275	1	20	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	5	5	5	8	12	13	10	15	58
276	1	19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
277	2	56	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	14	15	20	14	15	78
278	2	37	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	14	13	19	13	14	73
279	2	52	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
280	1	58	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
281	2	58	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	13	12	19	14	14	72
282	1	44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
283	2	40	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
284	2	18	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
285	1	36	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
286	2	27	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	5	5	6	6	8	8	14	42
287	2	21	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	4	5	4	5	6	6	7	9	14	42
288	1	18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	14	14	18	14	13	73
289	2	33	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
290	1	29	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
291	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
292	2	19	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	14	15	19	13	13	74
293	1	21	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
294	1	60	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	4	5	6	5	6	7	14	38
295	2	56	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	4	5	5	9	8	11	11	14	53
296	2	48	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	13	12	19	15	14	73
297	1	53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	5	9	9	13	10	13	54
298	1	44	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	4	5	7	6	7	8	14	42
299	2	40	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53
300	2	31	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
301	1	29	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
302	1	19	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	4	5	4	4	6	6	7	9	13	41

303	1	26	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	14	14	18	14	14	74
304	2	34	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
305	1	22	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	8	12	13	11	15	59
306	2	47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	5	4	5	9	9	13	10	14	55
307	2	20	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	14	15	19	15	15	78
308	1	57	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14	14	20	15	15	78
309	1	37	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	14	13	19	14	13	73
310	1	53	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
311	1	50	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
312	2	27	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	13	12	19	15	13	72
313	1	47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	4	5	5	9	9	13	11	14	56
314	2	43	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
315	2	51	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	4	5	5	9	7	11	11	14	52
316	1	40	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
317	1	38	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
318	1	41	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	7	10	15	44
319	1	34	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	14	14	18	14	15	75
320	2	32	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
321	2	31	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	5	4	5	5	8	12	13	11	14	58
322	2	28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
323	1	21	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	13	14	19	14	14	74
324	1	25	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75
325	1	22	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
326	2	55	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	4	5	5	4	9	8	11	10	14	52
327	1	61	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	13	12	19	15	15	74
328	1	57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	5	5	9	9	13	11	15	57
329	1	44	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	4	5	7	6	7	8	14	42
330	2	53	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5	9	7	11	11	15	53

331	1	49	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
332	2	33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
333	2	45	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	7	10	15	44
334	2	22	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	14	13	19	14	15	75	
335	2	41	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	5	5	5	6	5	6	7	15	39
336	1	37	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	4	9	8	11	11	14	53
337	2	20	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	13	12	19	14	14	72
338	2	19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	5	5	4	5	9	9	13	11	14	56
339	2	41	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	7	6	7	8	15	43
340	2	39	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	5	5	4	5	9	7	11	11	14	52
341	1	37	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	15	15	18	14	15	77
342	2	35	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5	5	5	6	6	8	9	15	44
343	1	33	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	5	5	5	5	6	6	7	10	15	44
344	2	29	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	14	14	18	14	14	74
345	1	28	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	5	9	8	11	11	15	54
346	2	34	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	8	12	13	10	11	54
347	1	39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	2	3	2	9	9	13	7	7	45

LEYENDA:

SEXO: 1: Masculino
 2: Femenino

ESCALA DE
VALORACIÓN 1: Nunca
 2: Casi Nunca
 3: A veces
 4: Casi Siempre
 5: Siempre

ANEXO N° 08: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N° ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total
1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	39
2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	56
3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	32
4	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	32
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	54
6	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	3	37
7	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	46
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
9	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	37
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	59
11	3	4	2	3	5	4	3	4	2	5	4	5	5	5	4	58
12	4	4	4	3	2	5	3	5	2	3	3	3	3	4	4	52
13	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	33
14	3	2	3	3	2	3	2	3	4	2	2	3	2	1	3	38
15	4	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	1	53
$\sum S^2$	0.52	0.65	0.80	0.46	1.16	0.62	0.46	0.76	0.78	0.73	0.96	0.73	0.93	1.53	1.20	91.66

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,
 k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

k	15
$\sum S^2$	12.28
ST^2	91.66
α	0.928

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº ITEM	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	28
2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	48
3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	56
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	50
5	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	35
6	2	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	47
7	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	57
8	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	4	3	39
9	2	2	2	1	2	3	3	2	1	1	2	3	4	4	4	3	39
10	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	56
11	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	3	5	52
12	2	3	3	4	5	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	54
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	51
14	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	59
15	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	61
$\sum S^2$	1.23	0.69	0.76	0.96	1.00	0.20	0.46	1.23	1.05	1.26	0.62	1.18	0.33	0.51	0.36	0.49	85.76

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,
 k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

k	16
$\sum S^2$	12.31
ST^2	85.76
α	0.914