UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN DE PUCALLPA, 2019”.

==========

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

GESTIÓN PÚBLICA

MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

DORIS MELISSA TULUMBA GUELLES

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 08 de Agosto, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Dr. Julio Cesar Pastor Segura ..... Presidente

Dr. Walter Ortiz Meza ..... Secretario

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en: Gestión Publica

Mención: Gestion Publica.

Don(ña) Doris Melissa Tulumba Guelles

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

"Gestion Administrativa y Calidad del Servicio en el Banco de la Nacion de Pucallpa, 2019"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de ...16..... (Dieciseis)
Equivalente a ...APROBADO....., por lo que se recomienda .....
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las ..11:15.. horas del ..08.. de ..Agosto..... del 20..22..

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0358-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis), Titulado:**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO DE LA NACIÓN DE PUCALLPA, 2019"

Autor(a)	:	**TULUMBA GUELLES, DORIS MELISSA**
Escuela	:	POSGRADO
Maestria	:	GESTION PUBLICA
Mención	:	GESTION PUBLICA.
Asesor(a)	:	Dr. PINCHI FASANANDO, LIMBER

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 9%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el articulo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 13/09/2021

Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Tulumba Guelles, Doris Melissa

Autor(a) de la TESIS de Posgrado titulada:
"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019"

Sustentada el año: 2022
Con la asesoría de: Dr. Pinchi Fasanando Limber
En la Escuela de Posgrado, Maestría: Gestión Pública
Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 08 / 2022

Email: doris_tulumba@hotmail.com

Firma: _____

Teléfono: 963962454

DNI: 70780225

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios, porque siempre me bendice de muchas maneras en cada momento y lugar que voy; así mismo por darme la fuerza y la fe para mantenerme firme en los pasos que me guía a dar en los momentos idóneos a su voluntad.

A mis padres que son mis más grandes tesoros e inspiración. Por esa paciencia, apoyo y amor incondicional que me brindan todos estos años de mi vida. Siempre estaré totalmente agradecida por los valores y la educación con que me formaron, sobre todo el tiempo que me dedican siempre y lo feliz que soy de tenerlos.

A mi familia completa, ya que de muchas maneras siempre me brindaron sus apoyos incondicionales y contribuyeron en este gran logro en mi vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

El culminar mi trabajo de investigación, significa un sincero agradecimiento a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Ucayali, por haberme brindado y compartido sus conocimientos, en la formación como gestor público.

De manera especial al Dr. Limber Pinchi Fasanando, por su asesoramiento y motivación constante, finalmente a mis compañeros de estudios por haber compartido momentos inolvidables y la amistad brindada, gracias totales.

ÍNDICE

DEDICATORIA: iii

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN xiii

ABSTRACT xiv

INTRODUCCIÓN xv

I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 17

1.1. Descripción del problema 17

1.2. Formulacion del problema 22

1.3. Objetivo general y objetivos específicos 22

1.4. Hipotesis y/o sistema de hipotesis 23

1.4.1 Hipótesis General 19

1.4.2 Hipótesis Especificas 19

1.5. Variables 24

1.5.1 Variable Independiente 19

1.5.2 Variable Dependiente 19

1.5.3 Operacionalización de las variables 20

1.6. Justificacion e importancia 25

1.7. Viabilidad 26

1.8. Limitaciones 27

II. MARCO TEÓRICO. 28

2.1. Antecedentes. 28

2.2. Bases teóricas 37

2.3. Definiciones conceptuales 61

2.4. Bases epistemicos 56

III. MARCO METODOLÓGICO 69

3.1. Nivel de investigación 69

3.2. Tipo de investigación 69

3.3. Diseño y esquema de investigación 69

3.4. Población y muestra 70

3.5. Instrumento de recoleccion de datos 72

3.6. Tecnicas de recojo, procesamiento, presentacion y análisis de datos 72

IV. RESULTADOS.....75

4.1. Resultados en tablas y figuras 75

4.2. Contrastación de hipótesis 85

V. DISCUSION DE RESULTADOS 89

5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo 89

5.2. Contrastación de la hipótesis general 93

5.3. Aporte científico de la investigación 94

CONCLUSIONES 95

SUGERENCIAS 97

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 99

ANEXOS 108

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables 20

Tabla 2: Frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa 66

Tabla 3: Frecuencias y procentajes de la dimensión planeación.....66

Tabla 4: Frecuencias y procentajes de la dimensión organización.....67

Tabla 5: Frecuencias y procentajes de la dimensión dirección 68

Tabla 6: Frecuencias y procentajes de la dimensión control 69

Tabla 7: Frecuencias y porcentajes de la variable calidad del servicio.....69

Tabla 8: Frecuencias y procentajes de la dimensión atención al cliente 70

1Tabla 9: Frecuencias y procentajes de la dimensión elementos tangibles 71

Tabla 10: Frecuencias y procentajes de la dimensión gestión de servicios 72

Tabla 11: Frecuencias y procentajes de la dimensión infraestructura interna ..73

Tabla 12: De interpretación del coeficiente de Pearson 74

Tabla 13: Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.....74

Tabla 14: Relación entre la planeación y la calidad del servicio.....75

Tabla 15: Relación entre la organización y la calidad del servicio.....76

Tabla 16: Relación entre la dirección y la calidad del servicio.....76

Tabla 17: Relación entre el control y la calidad del servicio 77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación.....62

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra 63

Figura 3: Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa.....66

Figura 4: Distribución de frecuencias de la dimensión planeación 67

Figura 5: Distribución de frecuencias de la dimensión organización 67

Figura 6: Distribución de frecuencias de la dimensión dirección 68

Figura 7: Distribución de frecuencias de la dimensión control 69

Figura 8: Distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio 70

Figura 9: Distribución de frecuencias de la dimensión atención al cliente 71

Figura 10: Distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles ..72

Figura 11: Distribución de frecuencias de la dimensión gestión de servicios ..72

Figura 12: Distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura interna 73

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....97

Anexo 2: Instrumento Nº 1 98

Anexo 3: Instrumento Nº 2 99

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue conocer la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. El nivel y tipo de investigación fue el descriptivo con diseño transeccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores y 85 usuarios. Los resultados arrojaron, el 80% de los trabajadores considera que nivel de gestión administrativa es alta, el 56% de usuarios considera que la calidad del servicio que ofrece es alta. La prueba de hipótesis muestra la existencia de una relación negativa muy baja (-0.13) y no significativa (0.42), entre la gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que las acciones de planeación, organización, dirección y control que realiza el Banco, no le permite lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Palabras claves: nivel estratégico, delegación de funciones, infraestructura interna.

ABSTRACT

The objective of the research was to know the relation between the administrative management and the quality of service the Banco de la Nacion of Pucallpa, 2019. The level and type of research was descriptive with transectional correlational design. The sample consisted of 15 workers and 85 users. The results showed that the 80% of workers consider that the level of the administrative management is high, the 56% of users consider that the level of the quality of service that it offers is high. The hypothesis test shows the existence of a very low (-0.13) and non-significant (0.42) negative relation between the administrative management and the quality of service at the Banco de la Nacion of Pucallpa, 2019. This means that the planning, organization, direction and control actions carried out by the Bank does not allow it to achieve a positive and significant relation with the quality of service.

Keywords: strategic level, delegation of functions, internal infrastructure.

INTRODUCCIÓN

La buena gestión administrativa, significa la obtención de una serie de beneficios tanto para la organización como para los colaboradores, asegura las ganancias, aumenta la productividad de los trabajadores, ayuda al cumplimiento de las metas de la empresa, se toma mejoras decisiones, acciones que requiere mucha dedicación y responsabilidad de todos los miembros de la organización, aplicando con efectividad la planeación, la organización, la dirección y el control. Funciones que no guarda relación con la forma que gestiona el Banco de la Nación de Pucallpa, ya que los trabajadores desconocen los objetivos y la visión del banco, la organización se torna resquebrajada, con débil asignación de tareas, no hay claridad de líneas de mando, existe un cruce de funciones a diario, no hay liderazgo, no hay trabajo en equipo, los controles son ineficientes, problemas que afecta directamente a la gestión administrativa del banco, consecuentemente a los usuarios, ya que el servicio deja mucho que desear.

Nada más halagador para el empresario, es satisfacer las necesidades de sus clientes, porque un cliente satisfecho después de usar el producto o servicio, volverá hoy, mañana y siempre a tu negocio. Entonces ya tienes un cliente fiel, con capacidad de recomendar a nuevas personas de su entorno. Para este cliente fiel ya no existe en su mente la competencia. Sin embargo, el Estado nos obliga hacer uso del servicio de algunas instituciones, como es el caso del Banco de la Nación de Pucallpa, en días feriados y no laborales, los usuarios realizan largas colas para acceder a los cajeros automáticos, pero no todos los cajeros funcionan, lo peor del caso están desabastecidos de dinero, situación que crea malestar a los usuarios, igual sucede dentro de las instalaciones del banco, se observa largas colas y la espera es

desesperante, es más todavía los usuarios no reciben un buen trato y amable, los equipos son obsoletos, no entregan ningún tipo de folleto o información alguna de los servicios que ofrecen, es un problema generalizado en esta entidad financiera del Estado, que afecta en mayor proporción a los usuarios, investigación que se desarrolla con los siguientes capítulos:

Capítulo I, se compone de la descripción y formulación del problema, de los objetivos, de las hipótesis, la operacionalización de las variables, de la justificación e importancia, de la viabilidad y limitaciones del estudio.

Capítulo II, detalla los antecedentes, las bases teóricas, las definiciones conceptuales y las bases epistémicas.

Capítulo III, detalla el marco metodológico, a través del tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, de la técnica para elaborar los instrumentos, de las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV, aquí se presentan las tablas y figuras con su respectiva interpretación de los resultados.

Capítulo V, se presenta la discusión de resultados.

Finalmente, se plantea las conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La gestión administrativa es primordial en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales. La gestión administrativa se describe en cuatro funciones desempeñadas para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos: planificación, organización, dirección y control**.**

De ahí según, (Reichlin, 2016), Italia cuenta con un sector bancario disfuncional que debilita la recuperación económica e inhibe la inversión, y cuyas dificultades son la punta visible de un problema que afecta a toda la eurozona. Asu vez (Folch, 2018), indica, el riesgo bancario italiano es Italia, su primer problema, por calendario, es su mala gestión, producto del corporativismo, de las incestuosas relaciones con la política, y del nacionalismo proteccionista Eso se traduce en el alto nivel de créditos de dudoso cobro y ficticios, que superan los 200.000 millones de euros. Por otro lado, de acuerdo a (Veloso, 2018), año y medio después de su inicio, tras escuchar a más de 80 políticos, banqueros, supervisores y auditores durante 207 horas y media y revisar 18.560 archivos, la comisión del Congreso de los Diputados que ha investigado la crisis financiera desde el origen de la burbuja hasta el rescate y la caída del Popular, aprobó ayer sus conclusiones. que las malas prácticas afectaron tanto a bancos como

a cajas de ahorros y que esas se debían no al propio sistema de cajas, sino a la actuación particular de determinados gestores y al modelo de gobernanza de cada entidad.

De donde resulta, de acuerdo a (Redacción, Helpmycash, 2017), El sector bancario español está acostumbrado a ser blanco de las críticas y a ser, en ocasiones, el centro de la polémica. Según una encuesta realizada por la OCU, algunos de los aspectos que producen malestar entre los clientes son, “la discrepancia con las comisiones y gastos que se cargan”. “Las políticas comerciales también salen mal paradas. La insistencia de la entidad en vender productos que no se desean o que no se necesitan, así como la falta de claridad en la información de los productos que intentaron venderlos son otros de los problemas que se repiten con frecuencia”, señala la organización.

Situación parecida vive el sistema financiero colombiano, de acuerdo a López, (2017), la mala atención al cliente es la principal queja que recibe, entre enero y junio se recibieron 677.987 quejas, 10,56% más si se compara con el mismo periodo del año anterior. Del total de las reclamaciones, 408.350 fueron para los bancos, es decir 60%. Pero el principal motivo por el cual los usuarios del sistema financiero decidieron interponer sus quejas es porque sintieron que la atención a ellos era indebida e ineficiente. “Este indicador es una muestra de que las personas desde que llegan a las oficinas están frente a frente con un funcionario y no está la respuesta esperada a los problemas que tienen o a los requerimientos, por eso es que desde hace siete años por lo menos los

bancos vienen implementando la encuesta de satisfacción para conocer si en realidad se está ofreciendo la atención adecuada".

Sucede lo contrario en Bolivia, según la (Revista ahora, 1919), El Sistema Bancario se mantiene sólido y solvente; la adecuada gestión basada en las mejores prácticas, la detección y administración de riesgos, ha permitido afrontar la coyuntura política y social, resguardando el acceso del consumidor financiero a los servicios, esto permitió reforzar su confianza y mitigar los efectos negativos. A la fecha, las operaciones se normalizan y los bancos se encuentran abocados a colaborar con sus clientes con el fin de superar las dificultades resultantes de la paralización de las actividades.

Sin embargo, en el Banco de la Nación del Perú, según Arias (2019), señala que el tema de impulsar a esta entidad como banca de primer piso para hacer préstamos directos a empresas hay que verlo con mucho cuidado y prudencia. Destaca que el 62% de las operaciones netamente financieras ya se hace en los canales alternos y sólo 32% por ventanilla. El banco se encuentra con fortalezas y debilidades. La fortaleza es su infraestructura a nivel nacional, su capacidad de penetración; también un importante capital humano, pero algo desarticulado. Entre sus principales debilidades está la parte administrativa (informática, logística y recursos humanos), también en diseño y articulación de proyectos. Asimismo, indica que hay un exceso de regulación, tanto en el sector privado como en el

estatal, lo cual no es bueno, y apuntamos a tener tomar conciencia que es importante tener un sistema de regulación óptimo.

Por otro lado en el Perú, los bancos y financieras cada año reciben una serie de quejas de sus usuarios, del cual el Banco de la Nación no está libre, como lo indica (El Tiempo el Diario de Piura, 2018), entre dos y tres horas demoran usuarios en hacer las colas en el Banco de La Nación de Piura. Piden se abra más locales y se contrate más personal capacitado para mejorar la atención al público. Los usuarios se ven obligados a formar enormes colas bajo el inclemente sol, situación que según denuncian se agrava por la lenta atención en la entidad. Para el docente Mario Peña, esto es un maltrato a los usuarios del banco, porque están expuestos a los rayos ultravioletas a pesar de los riesgos para la piel. “Los funcionarios del banco deberían venir y estar entre nosotros más de tres horas parados bajo el inclemente sol”, comentó.

Problemática administrativa nacional que alcanza al Banco de la Nación de Pucallpa, si bien es cierto tiene planificado y organizado sus actividades, pero los trabajadores no cumplen a cabalidad sus funciones, indican que tienen excesiva asignación de tareas, ocasionándoles a diario cruce de funciones, constituyendo un problema serio de la dirección, manifiestan los ejecutivos, los usuarios del banco crecieron exponencialmente, por consiguiente las funciones también, sin embargo cuenta con la misma cantidad de personal de hace muchos años, lo que hace difícil implementar un liderazgo adecuado, trabajo en equipo entre otras estrategias para mejorar la gestión administrativa. También es

necesario precisar, que el banco de la nación tiene implementado el sistema de control; que implica el compromiso institucional e individual, sin embargo, no se está llevando de manera adecuada, por lo expresado líneas arriba, deficiencias administrativas que tienen inevitablemente efectos negativos en la calidad del servicio.

Según lo indica (Ucayali Noticias, 2017), en una muestra de total ineficiencia en la administración pública, la sede central del Banco de la Nación de Pucallpa, durante el primer día hábil del mes de mayo de 2017, inició sus operaciones con sólo un cajero automático operativo, acción que mortificó a los usuarios por realizar largas colas para darse con la sorpresa de que los cinco cajeros automáticos no están operativos. En ese sentido, los usuarios del Banco de la Nación vienen solicitando mayor calidad de atención en quienes tienen la responsabilidad de administrar esta sede bancaria del estado y lamentaron que el personal no se haya preocupado en primer lugar tener operativo a cada uno de los cajeros y en segundo lugar tener abastecido con el dinero necesario para colmar la necesidad de la empleocracia. Algo similar pasa en el interior del banco, se observa que la atención es lenta, por la alta demanda de usuarios y poco personal. Esta realidad expresa la crítica realidad del nivel de gestión administrativa y calidad del servicio del Banco de la Nación de Pucallpa, lo que constituye un problema que requirió ser evaluado científicamente.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

PG: ¿Cómo es la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE_1: ¿Cómo es la relación de la planeación con la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019?

PE_2: ¿Cómo es la relación de la organización y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019?

PE_3: ¿Cómo es la relación de la dirección y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019?

PE_4: ¿Cómo es la relación del control y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL

1.3.1. Objetivo general

OG: Conocer la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

OE_1: Establecer el nivel de gestión administrativa en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

OE_2: Determinar el nivel de la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

OE_3: Calificar la relación de la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019

OE_4:. Evaluar la relación de la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019

OE_5: Analizar la relación de la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019

OE_6: Comprobar la relación del control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMA DE HIPOTESIS

1.4.1. Hipótesis general

HG: La relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa

1.4.2. Hipótesis especificas

HE_1: La relación de la planeación y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa.

HE_2: La relación de la organización y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa.

HE_3: La relación de la dirección y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa significativa.

HE_4: La relación del control y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa significativa.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable independiente:

- Gestión administrativa

1.5.2. Variable Dependiente

- Calidad del servicio

1.5.3. Operacionalización de la variable

Tabla 1: operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión administrativa	Planeación	• Nivel estratégico • Nivel de coordinación • Nivel operativo
	Organización	• Recursos humanos • Recursos tecnológicos • Recursos financieros • Recursos materiales
	Dirección	• Metas • Tomar decisiones • Delegar funciones
	Control	• Gestión • Financiero • Operaciones • Calidad
VARIABLE DEPENDIENTE Calidad del servicio	Atención al Cliente	• trato respetuoso • familiaridad • confianza
	Elementos Tangibles	• Ambiente físico • Equipos e Infraestructura
	Gestión de Servicios	• Información • Publicidad • Programas
	Infraestructura Interna	• Mobiliario funcional • espacios de espera • cajeros automáticos • Seguridad Interna

1.6. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA

1.6.1. Justificación teórica

La investigación se torna importante, porque entrega teorías relevantes de la gestión administrativa, como: la teoría clásica de la administración de Henry Fayol, hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos: sistematizó el comportamiento gerencial; estableció los catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, igualmente presenta la teoría de las relaciones de humanas de Elton Mayo, Esta teoría nace de la necesidad de alcanzar una completa eficiencia de la producción en función a una buena relación laboral entre el trabajador y el patrón, teniendo en cuenta las limitaciones que posee la teoría clásica; pues esta última desencadeno qué, con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio, se llegara al punto de explotar a los trabajadores haciendo que estos se vieran en la necesidad de crear sindicatos. En lo que respecta a la calidad del servicio, presenta la teoría *de* Carlzon, teoría de una empresa dirigida hacia el cliente, consistió en una de las estrategias más audaces jamás vistas: crear una compañía “humanista” preocupada por el cliente para después recibir los resultados materiales.

1.6.2. Justificación metodológica

La investigación aporta 02 instrumentos el primero sobre la gestión administrativa y el segundo sobre la calidad del servicio, instrumentos importantisimos para todos aquellos investigadores que tienen a bien estudiar las variables de estudio en las diferentes organizaciones públicas y/o privadas.

1.6.3. Justificación práctica

La investigación entrega al Banco de la Nación de Pucallpa, resultados importantisimos sobre el nivel de la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida, información que le permitirá a los decisores de la citada entidad bancaria la atención necesaria para solucionar la problemática, por cierto que beneficiará a sus clientes.

1.7. VIABILIDAD

La investigación resultó viable, por las siguientes razones:

- ✓ Se contó con la información bibliográfica necesaria, para describir el problema, para plantear los antecedentes y las teorías de cada una de las variables.
- ✓ Asimismo, se contó con la colaboración de los trabajadores y los usuarios del banco para aplicar los instrumentos.
- ✓ Finalmente resultó viable porque se contó con el financiamiento respectivo para el desarrollo de todas las actividades de la investigación.

1.8. **LIMITACIONES**

La primera limitación fue el pequeño tamaño de muestra para evaluar la variable gestión administrativa (15 Colaboradores), ya que el banco de la nación cuenta con pocos trabajadores, no se encontró información validada en el medio sobre el estudio de las variables en entidades financieras, la resistencia de los usuarios para llenar las encuestas, y finalmente la disponibilidad de tiempo de los trabajadores del banco para llenar la encuesta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES.

Luego de haber realizado la revisión bibliográfica relacionados con las variables de investigación a través de medios físicos y virtuales se ha llegado a encontrar los siguientes antecedentes.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

A. Coque (2016), realizó la investigación titulada: “la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato”. Tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Financiera y Comercio Internacional, en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, llegando a las siguientes conclusiones:

- En la empresa existe una deficiente gestión administrativa que afecta directamente a la disminución de ventas de la empresa MEGAMICRO.
- En la empresa existe una baja rentabilidad afectada por una deficiente gestión administrativa.
- Dentro de la empresa no se ejecuta ningún modelo de gestión administrativa que permita a la empresa mejorar sus ventas e incrementar la rentabilidad.
- La empresa no cuenta con una buena organización y planificación de las actividades que se ejecutan dentro y fuera de la empresa, lo que origina que no se cumplan con sus objetivos.

- En la empresa los colaboradores no se encuentran satisfechos con el trato, la motivación e importancia que deberían recibir por parte de los directivos de la empresa.

B. Ortiz (2015); estudió la investigación titulada: **“**Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras”**.** Tesis para la obtención del Grado Académico de Magíster en Alta Gerencia, en la Universidad Militar Nueva Granada – Bogotá-Colombia. Llegando a las siguientes conclusiones:

- A través de la anterior investigación pudo hacerse entender que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, por lo que puede afirmarse que los objetivos de esta investigación se lograron. A partir de esta investigación se dejó clara la verdadera importancia que tiene el servicio al cliente en las entidades financieras, dejando claro que el servicio al cliente es un producto más de estas entidades, puesto que es una característica que da competitividad y un diferencial en contra de otras entidades del sector.
- Aun cuando algunos resultados son satisfactorios, en el estudio de casos se evidenció que los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa en la oficina Bancolombia de Buenavista, Córdoba, son los tiempos de espera, la agilidad en la atención, seguido de la calidad de las respuestas.

- Pese a ello, al implementar una propuesta con enfoque al servicio al cliente, los tiempos de espera en atención por asesorías e información solicitada mejoraron en un 10%, mientras que la agilidad de los empleados en un 15%. Por otra parte, se ha reportado el incremento en el uso de los canales electrónicos.
- Además, se ha incrementado el grado de satisfacción de los clientes respecto a la percepción de la banca más humana. Esta medida se pudo determinar del hecho que un 35% más de clientes o usuarios afirma desear usar nuevamente el servicio, pues se redujo la respuesta negativa en a este interrogante. Adicionalmente, un 45% más de clientes están dispuestos a recomendar a otras personas los servicios de Bancolombia, permitiendo de esta forma la atracción de nuevos clientes.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

A. Tipián (2017), estudió la investigación titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, Tesis para optar el grado Maestra en Gestión Pública, Universidad Privada Cesar Vallejo, quien llegó a las siguientes conclusiones:

- En el estudio de investigación realizado se logra el objetivo general de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión

administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.

- Con la presente investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.
- Con la investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.
- Con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.
- Con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos

Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida.

B. Barrera & Ysuiza (2018), estudiaron la investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018"**,** trabajo de investigación para optar el grado de maestro en Gestión Pública, quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

- El 23% de los trabajadores administrativos considera que, la gestión administrativa, no está desarrollándose adecuadamente. De la dimensión planeación, el 41% de los trabajadores administrativos considera que, está de acuerdo y totalmente de acuerdo; de la dimensión organización, el 25% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, y el 35% se muestra indiferente; la dimensión dirección, el 55% de acuerdo totalmente de acuerdo; finalmente, la dimensión control, el 39% se muestra indiferente, en el desarrollo de la dimensión. En promedio, respecto a la gestión administrativa y sus dimensiones planeación, organización, dirección, y control, los trabajadores se muestran "Indiferentes".
- El 90% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuadamente, por ser indiferente. Respecto a la

dimensión fiabilidad, el 50% se muestra también indiferente, de la dimensión sensibilidad el 60% se muestra indiferente, la dimensión empatía, el 49% se muestra indiferente; de la dimensión bienes tangibles, el 74% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, que se desarrolle adecuadamente la calidad de servicio.

- Se ha establecido una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872, valor que indica una estrecha relación entre ellas.
- Se ha encontrado una relación muy estrecha entre la planeación administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas, una correlación de 0,872.
- Se ha determinado una fuerte relación entre la organización administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas una correlación de 0,895.
- Se comprobó una fuerte relación entre la dirección administrativa, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los

contribuyentes, por haberse encontrado entre ambas, una correlación de 0,718.

- Se obtuvo una estrecha relación entre el control administrativo, de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes por haberse encontrado una correlación de0,975

C. Pérez (2019), Estudió la investigación titulada: “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martin”, Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Estadísticamente existe relación entre la variable independiente gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, y la correlación de Spearman lo califica con un grado de correlación negativo moderado, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula. (rs =-0,044, Sig. Bilateral 0,502>0,005).
- Mediante la correlación de Spearman, se determinó que la dimensión planificación y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con grado significativo negativo moderado, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto, se acepta

la hipótesis específica nula. (rs =-0,66, Sig. Bilateral 0,320>0,005).

- Mediante la correlación de Spearman, se determinó la dimensión organización y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo negativa muy bajo, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica nula. (rs =-0,018, Sig. Bilateral 0,782>0,005).
- Según la correlación de Spearman, se determinó la dimensión dirección y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo negativa moderada, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica nula. (rs =-0,045, Sig. Bilateral 0,498>0,005).
- Según la correlación de Spearman, se determinó la dimensión control y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo positivo moderado, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad 89 Distrital de Pólvora; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica alternante. (rs =0,487, Sig. Bilateral 0,000 <0,005).

2.1.3. Antecedentes Locales

A. Panduro (2016), estudió la investigación titulada: **“**La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, Año 2016”**,** Tesis para optar el grado de maestro**,** en la Universidad Alas Peruanas. llegó a las siguientes conclusiones:

- Se concluye, que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2016, en razón que el valor de significancia es 0.465, mayor al valor establecido 0.05, lo que nos indica que la gestión administrativa no contribuye en el mejoramiento de la calidad de servicio de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Se concluye que no existe relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2016, en razón de haberse obtenido el valor de significancia 0.716, mayor al valor establecido 0.05, lo que nos indica que la planeación no contribuye en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Se concluye que no existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2016, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.850, mayor al valor establecido 0.05, lo que nos indica que la organización no contribuye en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

- Se concluye que no existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2016, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.984, mayor al valor establecido 0.05, lo que nos indica que la dirección no contribuye en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.
- Se concluye que no existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2016, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.130, mayor al valor establecido 0.05, lo que nos indica que el control no contribuye en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud de Ucayali.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Referencia, historia de la gestión administrativa

Según la Escuela de Ciencias y Técnicas Industriales (2015). La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

A pesar de que la administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las

contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección de personas, evaluación del desempeño con base en objetivo previamente determinados, consecución y ubicación de varios recursos.

Hoy en día se considera como sinónimo de administración, el término gestión, entendida como la organización que sigue determinados propósitos y en este plano perfila la imagen de la empresa y se evoca la figura de los directivos y de los responsables de los diferentes tipos de limitaciones externas e internas que se requieren para que la empresa funcione con calidad.

2.2.1.1.1. Concepto de la gestión administrativa

Según Sy,C(2019), es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado.

La falta de orden conlleva a un trabajo menos eficiente y al uso incorrecto de los recursos. El segundo principio es la disciplina; dentro de la gestión administrativa la disciplina es un aspecto importante, ya que las normas y reglas deben ser cumplidas y respetadas por todos. El tercer principio es la unidad de mando. El empleado debe saber a quién reporta su trabajo y de quién recibirá órdenes, para evitar mensajes erróneos que perjudiquen la calidad del trabajo. Por último, fomentar y valorar la iniciativa en el personal es crucial para motivar; esto repercutirá positivamente en el ambiente de trabajo y en el logro de metas.

La gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales.

2.2.1.2. Dimensiones de la gestion administrativa

De acuerdo a Riquelme (2019), las funciones del proceso administrativo son las mismas funciones de las diferentes etapas (planificación, organización, dirección y control) pero se diferencian de las mismas porque son aplicadas a los objetivos generales de la organización.

Dimensión 1: Planeación.

Para Arturo (2015), la planeación (planificación o planeamiento) es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias. Dicho en otras palabras, la planeación analiza dónde estamos, establece dónde queremos ir, y señala qué vamos a hacer para llegar ahí y cómo lo vamos a hacer.

La planeación es la primera función administrativa ya que sirve de base para las demás funciones (organización, coordinación y control). Al proponer objetivos y señalar qué es lo que se va a hacer para poder alcanzarlos, permite organizar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinar mejor las tareas y actividades, y controlar y evaluar mejor los resultados (al permitir comparar los resultados obtenidos con los planificados).

Dimensión 2: organización

Para García (2017), es un sistema definido para conseguir ciertos objetivos. Estos sistemas pueden estar compuestos por otros subsistemas vinculados que desempeñan funciones concretas. También se puede definir como un grupo social integrado por personas, tareas y administración, que se relacionan entre sí dentro

de una estructura sistemática con el propósito de alcanzar unas metas.

Hay que aclarar que una organización sólo puede funcionar cuando hay individuos que se comunican y tienen intención de actuar de una manera coordinada para conseguir su propósito. Las entidades o empresas funcionan a través de una serie de normas que previamente han sido fijadas para el cumplimiento de los objetivos.

Para que estas organizaciones puedan hacer las tareas encargadas y para que logren los fines marcados, es preciso que dispongan de los suficientes recursos, ya sean tecnológicos, humanos, naturales, inmuebles o económicos.

Dimensión 3: dirección

Por Conceptodefinicion.de (2020) es el proceso en el cual los líderes o personas que buscan producir con sus empleados para alcanzar determinados fines que están compuestos por tres elementos para que haya una dirección como la circunstancia que es un elemento preciso que va unido a la sustancia que requiere una dirección, el líder es el jefe o director que dirige un grupo social o de otra colectiva, y los dirigidos son los que reciben órdenes del líder de las direcciones, el líder que dirige al equipo, debe tener cierta capacidad para obtener los resultados esperados que tienen como características la objetividad, la honradez, la autenticidad, el empeño y la integridad.

Dimensión 4: control

Según Gestion.org. (2015), se trata de un proceso que permite guiar a la gestión empresarial a los objetivos que se ha planteado y a su vez es un instrumento que permite evaluarla. La concepción clásica del control de gestión incluye el control operativo, desarrollándolo mediante un sistema que está relacionado con la contabilidad de costes. La concepción moderna integra mas elementos promoviendo la integración entre ellos. Con respecto al nuevo concepto de control de gestión, éste centra su atención en la planificación y el control, debiendo contar con una orientación estratégica que brinde aspectos operativos. El sistema de control de gestión presenta un diagnóstico o análisis que permite entender las causas que condicionan el comportamiento de los sistemas físicos, además posibilita determinar los vínculos que ligan las variables técnicas-organizativas y sociales con el resultado económico que presenta la empresa, siendo un punto de partida para el mejoramiento de los estándares. También permite realizar el control para determinar si los resultados satisfacen los objetivos planteados por la organización.

2.2.1.3. Teoría de la administración científica

Por Gómez (2018), en este punto, el desarrollo tecnológico permitió también desarrollar a la administración, puesto que con los avances era necesario establecer un orden. Quien abre esta escuela

de la administración y es considerado como el pionero en esta área es Frederick Taylor.

Anteriormente a las propuestas de Taylor, los obreros tenían la responsabilidad de planear y ejecutar sus labores. A ellos se les encargaba la producción y se les concedía la libertad de realizar sus tareas de la forma que ellos creían era la correcta. El autor lo describe de esta manera: “encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Por consiguiente, incluso los gerentes con más experiencia dejan a cargo de sus obreros el problema de seleccionar la mejor forma y la más económica de realizar el trabajo.

De ahí que sus principios “vistos en su perspectiva histórica, representaron un gran adelanto y un enfoque nuevo, una tremenda innovación frente al sistema”. Se debe reconocer aquí que Taylor representa el sueño de una época, como lo es Estados Unidos de los primeros años del siglo XX donde era imperativo alcanzar la mayor eficiencia posible, cuidando el medio ambiente aunado a una explosión demográfica acelerada en las ciudades, una demanda creciente de productos.

Para Taylor, la gerencia adquirió nuevas atribuciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

Principio de planeación: sustituir en el trabajo el criterio individual del operario, la improvisación y la actuación empíricopráctica por los métodos basados en procedimientos científicos. Sustituir la improvisación por la ciencia, mediante la planeación del método.

Principio de la preparación: seleccionar científicamente a los trabajadores de acuerdo con sus aptitudes y prepararlos, entrenarlos para producir más y mejor, de acuerdo con el método planeado.

Principio del control: controlar el trabajo para certificar que el mismo está siendo ejecutado de acuerdo con las normas establecidas y según el plan previsto.

Principio de la ejecución: distribuir distintamente las atribuciones y las responsabilidades, para que la ejecución del trabajo sea disciplinada. (Bento, 2007).

En esta época existieron distintas críticas hacia el enfoque que se le había dado, puesto que la parte humana había sido relegada a un segundo plano y se centraba principalmente en las tareas a realizar. También existía una falta de conocimiento sobre ciertos asuntos administrativos, es importante mencionar que no existía una

experiencia industrial como la actual, todos estos factores hicieron que esta teoría fuera vista de manera rígida, puesto que se centraba principalmente en las máquinas, las tareas y la forma de ejecutarlas de manera eficiente buscando siempre administrar los tiempos de la mejor manera, también era necesaria una especialización en los obreros para realizar tareas de manera extenuante, permitiendo una fragmentación en la que se supone cada uno era un especialista en un área determinada.

2.2.1.4. Teoría clásica de la administración

Por Jauregui (2016), El fundador de la teoría clásica fue el Ingeniero, Henri Fayol (Constantinopla 1841- París 1925). Fayol hizo grandes aportes a los diferentes niveles administrativos: sistematizó el comportamiento gerencial; estableció los catorce principios de la administración y dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa.

La teoría clásica surgió poco después de la Revolución Industrial, debido al crecimiento acelerado de las empresas y a la necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones.

1. El crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas produjo una complejidad en su administración y exigió un enfoque científico purificado que sustituyese el empirismo. Con la empresa de dimensiones más amplias,

surgen las condiciones iniciales de planeamiento a largo plazo de la producción, reduciendo la inestabilidad y la improvisación.

2. La necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones para poder obtener un mejor rendimiento de sus recursos y hacer frente a la competencia, que se incrementaba entre las empresas. Surge así la división del trabajo.

Principios de la Teoría clásica

La ciencia de la administración, como toda ciencia, se debe basar en leyes o principios. Fayol adopta la denominación principio, apartándose de cualquier idea de rigidez, por cuanto nada hay de rígido o absoluto en materia administrativa. Tales principios, por lo tanto, son flexibles, adaptándose a cualquier circunstancia, tiempo o lugar. Ellos son:

1. División de Trabajo: Para un mejor desempeño en el trabajo, la especialización es fundamental. Entre más se especialice al empleado, mejor será su eficiencia.
2. Autoridad: Los gerentes tienen que dar órdenes, no siempre conseguirán la obediencia, si no tienen autoridad personal (liderazgo).
3. Disciplina: Los integrantes de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que rigen en la empresa.
4. Unidad de Dirección: Las operaciones tienen un mismo objetivo y deben seguir un plan. Es obligación de los

departamentos asistir a los demás para lograr las tareas y proyectos que son asignados a cada cual, en lugar de negar ayuda. Debe existir para esto un plan coordinado, aprobado y autorizado por los gerentes involucrados.

5. Unidad de Mando: las instrucciones sobre una operación particular son recibidas solamente de una persona.
6. Subordinación de interés individual al bien común*:* En cualquier empresa, el empleado debe tener una preocupación primaria por la organización.
7. Remuneración: La compensación por el trabajo debe ser equitativa para los empleados como para los empleadores. Para trabajos iguales, salarios iguales.
8. Centralización: Fayol creía que a los gerentes les corresponde la responsabilidad final pero los empleados deben tener autoridad suficiente para ejecutar adecuadamente su trabajo.
9. Cadena escalar: La línea de autoridad en una organización pasa en orden de rangos desde la alta gerencia hasta los niveles más bajos de la empresa.
10. Orden: Cada individuo debe ocupar el cargo más conveniente para él.
11. Equidad: Los administradores deben ser amistosos y equitativos con los empleados. Firme pero justos.

12. Estabilidad del personal: Para un eficiente funcionamiento en la organización, la baja rotación del personal es lo más conveniente.
13. Iniciativa: Debe darse libertad a los empleados para expresar y llevar a cabo sus ideas, aún cuando a veces se cometan errores.
14. Espíritu de equipo: Promover el espíritu de equipo dará a la organización un sentido de unidad. Todos los departamentos dentro de la empresa deben trabajar unidos y apoyarse cuando sea necesario, para lograr una empresa conjunta.

Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración:

Funciones básicas de la empresa

1. Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción.
2. Organizar: Construir tanto el organismo material como el social de la empresa.
3. Dirigir: Guiar y orientar al personal.
4. Coordinar: Ligar, unir, armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos.
5. Controlar: Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

2.2.1.5. Teoría de la burocracia Por Ruiz (2020), la teoría de la burocracia de Weber consiste en una forma de organización jerárquica del trabajo donde los funcionarios o trabajadores están especializados en su campo y funciones. Para Weber, la burocracia es un instrumento de dominación. Establece las condiciones para que una persona con poder justifique su legitimidad; además, explica cómo los sujetos sobre los que se ejerce tal poder son sometidos a él.

Además de legitimar el poder, para que sea posible el ejercicio del poder es necesario cierto grado de organización administrativa. La organización administrativa de tipo burocrático planteada por Weber proporcionará el más alto grado de eficacia en el trabajo y la organización. El objetivo de tal organización será resolver los problemas de la sociedad, y por extensión los de la empresa.

Tipos de sociedad

Dentro de su teoría de la burocracia, Weber plantea 3 tipos de sociedad según sus características:

1. Sociedad tradicional.- Destacan el patriarcado y la herencia (por ejemplo la familia).
2. Sociedad carismática.- Destacan características místicas, arbitrarias y personalistas (por ejemplo los partidos políticos).
3. Sociedad burocrática, racional o legal.- Destacan las normas impersonales y la racionalidad (por ejemplos las grandes empresas). A partir de ella explica su teoría de la burocracia.

Tipos de autoridad legítima

- Autoridad tradicional.
- Autoridad carismática.
- Autoridad legal, racional o burocrática, propia de su teoría.

Ideas principales de su teoría

1. Carácter legal de normas y reglamentos.- Existen una serie de normas y reglamentos escritos en la burocracia, que están elaborados de forma detallada y racional. Estos son coherentes con los objetivos de la burocracia. Así, la burocracia se basa en una legislación propia que define su funcionamiento.
2. Impersonalidad.- Todas las reglas, decisiones y cuestiones administrativas se formularán y registrarán por escrito. El trabajador cumplirá su tarea de forma impersonal.
3. Jerarquía de la autoridad.- La legislación comentada se compone de una serie de reglas abstractas y establecidas de forma racional e intencional. El sujeto con autoridad posee una serie de funciones, derechos y obligaciones. Este sujeto tiene poder a razón de su cargo. Por otro lado, el sujeto que obedece a la autoridad lo hace porque así lo determinan las leyes, y no tanto por obedecer a la voluntad del jefe.
4. Profesionalización y racionalidad.- Cada profesional será seleccionado por su grado de preparación y especialización en la materia. El trabajo a desarrollar se planteará como una carrera donde uno puedo ser promovido (ascendido) según su antigüedad, capacidad y conocimientos técnicos.

5. Máxima división del trabajo.- Existen una serie de cargos de poder dentro de la organización burocrática. Cada cargo de poder obedece a una serie de competencias, que están delimitadas a partir de una serie de reglas. Los cargos se organizan de forma jerárquica; así, cada cargo está bajo el control y supervisión de un cargo superior. Cada sujeto será responsable de sus decisiones y acciones, así como de las de sus subordinados.
6. Determinación de reglas.- Las reglas y las normas rigen la conducta de los trabajadores. Cada una de ellas se aplica a cada caso y situación en concreto de forma coherente.

2.2.1.6. Teoría de las relaciones humanas

Por Salazar (2018), la teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por *Elton Mayo* (quien es reconocido por haber conducido el experimento de Hawthorne) y su equipo (*Mery Perker, Abraham Maslow, Follet, Douglas Mc Gregor y Kurt Lewin*) en los estados unidos hacia la cuarta década del siglo XX, empezando a desarrollarse desde el año 1930. EL desarrollo de esta teoría fue posible gracias al mismo desarrollo de las ciencias social (más específicamente, de la psicología). Básicamente, esta teoría fue un movimiento de oposición y reacción a la teoría clásica de la administración.

Esta teoría nace de la necesidad de alcanzar una completa eficiencia de la producción en relación a una buena relación laboral entre el trabajador y el patrón, teniendo en cuenta las limitaciones que posee la teoría clásica; pues esta última desencadeno qué, con el fin de aumentar la rentabilidad del negocio, se llegara al punto de explotar a los trabajadores haciendo que estos se vieran en la necesidad de crear sindicatos. Por este motivo, se afirma que esta teoría fue más un movimiento de reacción y oposición a la anterior teoría clásica de la administración.

Características de la teoría de las relaciones humanas

- Se encarga de estudiar a la empresa u organización como un grupo de personas, no solo como un negocio.
- Por esto mismo, en toda la teoría se hace énfasis en las personas.
- Está inspirada en sistemas de psicología para tener acciones más certeras sobre los individuos.
- Delega plenamente la autoridad.
- Promueve la autonomía de cada trabajador.
- También enfatiza en la confianza y apertura.
- Tiene énfasis en las relaciones humanas de todos los individuos en la organización.
- Maneja dinámicas grupales e interpersonales.

2.2.1. Referencia, historia de la calidad del servicio

Desde finales del siglo pasado, la calidad del servicio constituye un tópico fundamental en las sociedades desarrolladas. Prácticamente todas las organizaciones compiten, de una forma u otra, en el area de servicio citado por Alberdi & Rubio (2006), por todo ello la calidad del servicio se hace cada vez más necesaria para crear una verdadera ventaja competitiva a largo plazo.

Sin embargo, a pesar de lo mucho que se ha escrito sobre el tema de la calidad y, en concreto, sobre la calidad en los servicios todavía existen muchas disparidades. Por tanto la calidad del servicio sigue siendo, hoy en día, un tema sobre el que existen muchos enfoques diferentes.

2.2.1.1. Concepto de calidad del servicio

Por Molina (2014), para entender el concepto de calidad de servicio se deben conocer primero los conceptos de calidad, servicio y cliente por separado.

Se define calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Se entiende por servicio a cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. En otras palabras, el servicio es una actividad realizada para brindar un beneficio o satisfacer una necesidad. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico.

Se entiende por cliente a la persona con necesidades y preocupaciones, que no siempre tiene la razón, pero que siempre tiene que estar en primer lugar en la visión del negocio.

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

2.2.1.2. Dimensiones de la calidad del servicio

Según,Servik dejando huella (2013), los proveedores de servicio se interesan en conocer cuáles son aquellos elementos que son importantes para sus clientes (internos y externos). Podríamos decir que la calidad en el servicio, el precio o bien la calidad de los productos.

Los gurús del servicio Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry nos indican que podemos visualizar un servicio de calidad a través de 5 dimensiones. En otras palabras, si nosotros como proveedores logramos un buen desempeño en estas

dimensiones, los clientes nos entregarán su confianza y lealtad. ¿La razón? Por que estarán recibiendo un servicio de excelencia.

Dimensión 1: atención al cliente

Según Porporatto (2015), es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.

La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada trabajador de una empresa que tiene contacto con el cliente, para brindar asesoramiento y soluciones de calidad, lo cual es una oportunidad para generar satisfacción.

El sector de servicio al cliente es el responsable de la relación, la escucha y comprensión de las consultas, dudas, quejas y reclamos que efectúan los destinatarios del trabajo del sector, con respecto del servicio contratado o producto recibido.

Dimensión 2: aspectos tangibles

Según Ferrari (2018), Terrenos, propiedades, plantas, maquinaria, equipos, vehículos, mobiliarios todos son considerados activos tangibles, todos son empleados en las operaciones de la empresa, no para la venta sino en apoyo de los procesos del negocio.

Los activos tangibles son un término muy utilizado en los negocios al aproximar el valor global de una empresa, puesto que pueden ser objeto de garantía o colateral en operaciones financieras como préstamos.

Dimensión 3: gestión de servicios

Según Heflo (2017), Básicamente, un servicio consta de cuatro componentes principales: las personas, los procesos, los productos tecnológicos y los socios. Todos deben integrarse entre sí y estructurados en base a la planificación estratégica de la empresa, que a través del departamento de marketing, concibe y diseña servicios nuevos y diferentes, siempre buscando la innovación y la diferenciación.

La gestión de servicios es en definitiva, todo el manejo de las personas, los procesos, los productos tecnológicos y los socios, con el fin de garantizar la entrega, la garantía y la satisfacción del cliente, con la oferta y la contratacion de uno o más servicios de la compañía.

Dimensión 4: infraestructura interna

Según Zamarripa (2012), Son los canales a través de los cuales puedo realizar una operación bancaria y que son las sucursales, los cajeros automáticos y las terminales punto de venta.

Tener una adecuada infraestructura bancaria es muy importante, ya que facilita que la gente tenga acceso eficiente a servicios financieros. Por ejemplo, una infraestructura inadecuada

implica costos de transacción elevados (p. ej. transporte) para la gente que hace transacciones en el sistema.

2.2.1.3. Teoría de los 13 principios

Citado por Quintero (2016), Jesús Alberto Viveros Pérez nos dice que la calidad se establece por 13 principios:

- Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Satisfacer las necesidades del cliente (tanto externo como interno ampliamente)
- Buscar soluciones y no estar justificando errores.
- Ser optimista a ultranza.
- Tener buen trato con los demás.
- Ser oportuno en el cumplimiento de las tareas.
- Ser puntual.
- Colaborar con amabilidad con sus compañeros de equipo de trabajo.
- Aprender a reconocer nuestros errores y procurar enmendarlos.
- Ser humilde para aprender y enseñar a otros.
- Ser ordenado y organizado con las herramientas y equipo de trabajo.
- Ser responsable y generar confianza en los demás.
- Simplificar lo complicado, desburocratizando procesos.

Todo lo anterior lleva a un producto o servicio con calidad, al tener más calidad se puede vender más y se tiene un mejor servicio,

por lo consiguiente, se genera más utilidad, que es uno de los objetivos principales de todas las empresas.

Estos requisitos hay que tomarlos en cuenta para que toda organización logre implantar la calidad tanto en los productos que ofrece como en el servicio que brinda, esto sólo se puede alcanzar siendo perseverantes en aplicar los pasos antes mencionados, con el fin de hacer de la calidad un compromiso para cada uno de los miembros de la institución.

2.2.1.4. Teoria del control total de la calidad

Por Rodriguez (2019), esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

Sus principios básicos son los siguientes:

- Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.
- La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.

- La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados:

- Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.
- Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.
- Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.
- Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.
- Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.
- Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.
- Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

2.2.1.5. Teoría de Jan Carlzon

Por Poumian (2012), la teoría de Carlzon de una empresa dirigida hacia el cliente consistió en una de las estrategias más audaces jamás vistas: crear una compañía “humanista” preocupada por el cliente para después recibir los resultados materiales. Estas 2 estrategias, el hacer sentir a los empleados que cuentan, que la empresa los necesita y que todas sus ideas y sugerencias son ampliamente tomadas en cuenta y el hacer sentir a los clientes que no existe un lugar en donde puedan ser mejor atendidos o con mayor calidad pero pensando solo en su bienestar, produce una reacción en cadena, veamos un ejemplo:

Un empleado de mostrador en una tienda que vende billetes de lotería, cada vez que llega un cliente a comprar el empleado además de ofrecerle el servicio tratará de convencerlo mediante acciones de que no existe mejor tienda para ir a comprar que esa, en lugar de solo atender procurara tener una caja llena de obsequios que dará al cliente en cada compra (dulces, flores, etc.) además hará agradable a los sentidos su lugar de trabajo (con un buen aspecto, un olor agradable, música). Muy pronto esta tienda se convertirá en su favorita.

Pero hablemos de lleno de las empresas contemporáneas, ¿qué cambio en ellas desde la aparición de Carlzon? Hoy por hoy las empresas toman en cuenta que al promedio de las personas lo que le molesta no es el trabajo en sí, sino el desgaste físico y mental que

este normalmente provoca. Han aprendido que un individuo cansado y deprimido puede llegar a ser no solo un mal elemento sino un punto de desánimo para todos sus compañeros.

Que el trabajador se comprometerá con los objetivos y metas de su empresa si es proporcionalmente retribuido es decir, un trabajador puntual querrá que su puntualidad sea recompensada, si se da cuenta de que da igual si es o no puntual, primero dejara de serlo y después comenzará a romper otras reglas de la empresa.

Que un trabajador pondrá a trabajar sus ideas y su iniciativa si se ve alentado por un estímulo, aquel trabajador que propone cambios benéficos aplicables y al alcance de la empresa se sentirá motivado si es reconocido ante sus compañeros o si recibe un bono, además de que esto servirá como un ejemplo para toda la empresa que al ver lo que pueden conseguir se sumarán.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1 Nivel estratégico

Por Cristancho (2014), corresponde a la planeación que se orienta a lograr los objetivos de la organización y su fin es establecer los planes de acción para el funcionamiento de la compañía. Se basa en decidir los objetivos de la empresa, definir los recursos que se usarán y las políticas para obtener y administrar dichos recursos.

2.3.2 Nivel operativo:

Por Arochi (2017), es la parte más numerosa de personas. Los remeros en el barco. Quienes ejecutan las operaciones. Llevan a la práctica y realizan las acciones que corresponden a los procesos del sistema para convertir los insumos en productos o servicios. Y es en este nivel donde se debe trabajar intensamente a fin de lograr el clima de satisfacción, responsabilidad y participación, que incremente la productividad de la empresa.

2.3.3 Recursos humanos

Por Ruben (2018), son un departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, onboarding o bienvenida, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos. En resumidas cuentas, el departamento de recursos humanos debe trabajar para todas las personas que forman parte del equipo humano de la empresa. Los recursos humanos son indispensables para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores trabajadores para cada puesto o ayudar a las personas que trabajan en la empresa a seguir desarrollándose, formándose y creciendo.

2.3.4 Control financiero

Según Teruel (2018), se puede definir como la parte de la ejecución financiera que hace referencia al control del estado de las finanzas empresariales. Esto permite a los directores de finanzas y a las propias

empresas trabajar sobre las posibles desviaciones que están repercutiendo sobre los presupuestos asignados.

Por lo tanto, el control financiero trata de los procesos y ajustes que se requieren para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes de negocio y así poder modificarlos en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos.

2.3.5 Trato respetuoso

Según Barrios (2020), un trato respetuoso es un pilar al servicio al cliente, *¿cómo respetamos a nuestros clientes?*, respetando su tiempo y respetando su privacidad, cuando suceden incidentes en el que un cliente se siente irrespetado hay que medir la situación desde el punto de vista más objetivo, disculparse y tratar de remediar la situación.

2.3.6 Ambiente físico de trabajo

Por Prlaborales.com (2016), se refiere a aquellos elementos que rodean de una forma tangencial y material al trabajador. Algunos de ellos son: la infraestructura, aire, maquinaria, mobiliario, productos, químicos, materiales, vehículos, procesos de producción en el trabajo, etc. Todos estos factores inciden sobre la salud del trabajador causando desde pequeñas molestias hasta la muerte del trabajador.

2.3.7 Publicidad

Por Giraldo (2019), es la herramienta tradicional directa del marketing, y tiene los objetivos de divulgar un producto para estimular su consumo, transmitir un mensaje positivo con relación a una marca y fortalecer la presencia de una empresa en el mercado.

2.3.8 Mobiliario

Por García, (2017b), hace referencia al conjunto de muebles con que se equipan un determinado espacio, sirviendo para las actividades normales de cualquier empresa, oficina o vivienda. El conjunto de estos elementos se emplea para desempeñar distintas tareas como pueden ser trabajar, descansar o comer.

2.4. BASES EPISTEMICAS

2.4.1. Gestión administrativa

Están referidos a todas aquellas creencias en las cuales basamos nuestro comportamiento personal, profesional y organizacional, orientando nuestras actividades dentro de una filosofía compartida por todos: el fortalecimiento de una cultura Eficiente y Productiva.

Es el Conjunto de principios y saberes generales que se proponen en busca de establecer, y ordenar la acción de la operatividad del obrar del conocimiento administrativo y gerencial, con sentido racional y coherente, que organizan la gestión del conocimiento y orientan el acto de la gestión administrativa del Objeto de la empresa, con sentido humano, de

sostenibilidad y permanencia, configurando el comportamiento y cultura organizacional en observancia a una realidad contextual, para actuar en un marco de legalidad con respeto a los Derechos Constitucionales y de sentido de obrar moral y éticamente de las acciones humanas en concordancia con los preceptos de los Derechos Humanos, en ejercicio de libertad con responsabilidad social, contribuyendo a un régimen socioeconómico de iniciativa armónica privada y de libre competencia en su contexto legal de Derecho y de Justicia, democracia y eficiencia , ecológico, psicosociobioético y espiritual, que permite la verificabilidad y evaluación de la gestión administrativa pertinentes a su propia razón social**.**

2.4.2. Calidad del servicio

La calidad desde el punto de vista etimológico, viene del latín qualitas, que es una derivación del latín qualis, palabra que indicaba la cualidad, o el modo de ser. Por primera vez la palabra qualitas, fue empleada por Cicerón para transmitir el concepto de cualidad a la lengua griega, como categoría y concepto filosófico, este término fue introducido por Aristóteles; desde aquel entonces, esta categoría ha formado una constante del pensamiento filosófico, con los trabajos de Aristóteles sobre el cualitativismo, empezaron los estudios sistemáticos de la calidad.

Fue Aristóteles quien llevó a cabo el estudio sistémico de la naturaleza de la calidad, ofreció una clasificación de la calidad, elaboró la estructura jerárquica de la calidad de los objetos materiales e incluso, propuso el concepto “cualitativo” de la cantidad, más adelante, la teoría

aristotélica fue retomada en los trabajos de Kant y Hegel, Kant explicó el proceso de transición de la calidad interna de los objetos en la calidad externa.

El presente estudio de investigación se enmarca en los postulados de la corriente positivista, que existe un sujeto (investigador) y un objeto de estudio (calidad del servicio), que contiene actividades que están sujetas a estudio a través del método científico para entender, interpretar y cambiar a partir de la estructura intelectual, que de cómo resultado un nuevo conocimiento de la realidad de la calidad del servicio municipal.

Para abordar el tema de la calidad como categoría filosófica y desde cualquier ángulo implica siempre serios compromisos que ineludiblemente obligan a referirse a los llamados grandes de la calidad, ellos son:

Deming, Juran, Feigenbaum, Ishikawa y Crosby, vemos que administradores, gestores, sociedades científicas, foros profesionales, hablan y se interesan por la gestión de la calidad, siendo su concepto general “la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos, a quienes van dirigidos los productos o servicios”, concepto filosófico y general, que es necesario que quien lo provea conozca cuales son las necesidades y expectativas de sus clientes potenciales, sea capaz de diseñar ese producto y servicio de acuerdo con esas necesidades y expectativas.

Calidad como categoría interna y calidad externa. Los conceptos absolutos de calidad son también definiciones internas para mejorar la conformidad de productos y procesos. Este concepto hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de la no calidad. Calidad como categoría continúa. El concepto de la calidad ya no se presenta como discreto sino como continuo: se puede hablar de “alta” o “baja” calidad de un producto o servicio; calidad como categoría social, calidad es un concepto socialmente determinado, sujeto a demandas sociales, lo cual varía con los cambios en la naturaleza de la sociedad.

Calidad como categoría participativa. En una organización o comunidad existe toda una cadena de personas que aportan algo para el logro de la calidad como totalidad.

Calidad como categoría axiológica. Salta a la vista el hecho de que cuando se menciona la calidad de algo, siempre se está emitiendo un juicio de valor, una apreciación positiva o negativa, por lo cual se puede considerar que este término pertenece al campo de la axiología, y de allí las dificultades para evaluarlo.

Calidad como categoría evaluativa. En el término calidad está latente la idea de evaluación. Efectivamente, por otro lado, se evalúa algo para dar y darse cuenta de las deficiencias existentes, para luego elevar su calidad.

Calidad como categoría dual. La calidad puede ser enfocada desde el punto de vista de los clientes y desde el punto de vista de los fabricantes o prestadores de servicios, la manera de percibirla no va a ser la misma, calidad como categoría sintética, en el concepto de la calidad interviene toda una serie de criterios y estándares exteriores, por lo cual es una categoría sintética, ya que reúne en sí todo un conjunto de propiedades, unas demasiado evidentes y otras casi imperceptibles.

Calidad como categoría hipercompleja. En los numerosos conceptos de la calidad, se ha ahondado en varias dimensiones, por lo cual esta multiplicación de conceptos y dimensiones lleva a una verdadera hipercomplejidad de esta categoría.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE INVESTIGACION

El nivel de investigación utilizado fue el descriptivo, según Terrones (2016), llamado también nivel de investigación diagnóstica, permite acopiar o levantar datos e informaciones para explicar las características, propiedades, atributos, composición, tipologías, conexiones periféricas, aparición, frecuencia, desarrollo y cualidades básicas internas o externas y más importantes del hecho, fenómeno o problema referente a su origen, aparición, condiciones, circunstancias, desarrollo y frecuencia en que se presenta.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizado, fue la descriptiva, según Castillero (2019), el objetivo de este tipo de investigación es únicamente establecer una descripción lo más completa posible de un fenómeno, situación o elemento concreto, sin buscar ni causas ni consecuencias de éste. Mide las características y observa la configuración y los procesos que componen los fenómenos, sin pararse a valorarlos.

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACION

3.3.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se utilizó fue el transeccional correlacional, según Santacruz (2015), tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un

momento determinado. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la relación entre variables en un tiempo determinado. Este tipo de diseño, también puede precisar sentido de causalidad:

3.3.2. Esquema de la investigación

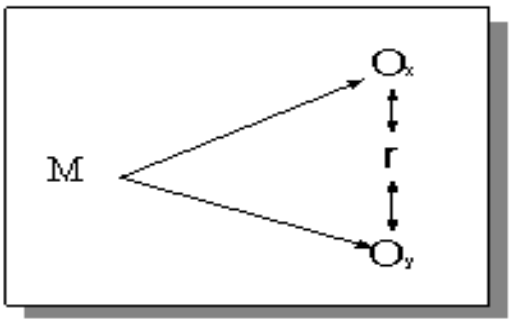


Figura1: Esquema de la investigación

Donde:

M: Muestra de trabajadores y usuarios del Banco de la Nación.

OX: Gestión administrativa

r : Relación entre variables

OY: Calidad del servicio

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

- **Variable: gestión administrativa**

La poblacion para evaluar la variable gestion, estuvo conformado por los 15 trabajadores que laboran en el Banco de la Nación sede Pucallpa, informacion, proporcionada por la gerencia del Banco.

- **Variable: calidad del servicio**

La poblacion para evaluar la variable calidad del servicio, estuvo conformado por 300 usuarios, que ingresan en promedio por dia al Banco de la Nacion sede Pucallpa.

3.4.2. Muestra

- **Variable: gestión administrativa**

Para la variable gestión administrativa, se hizo uso del muestreo no probalístico por conveniencia, según Restrepo (2009), el muestreo intencional constituye una estrategia no probabilística válida para la recolección de datos, en especial para muestras pequeñas y muy específicas. Tomando en consideración el planteamiento, se encuestó a los 15 trabajadores del Banco de la Nación.

- **Variable: calidad del servicio**

Para la variable calidad del servicio, se hizo uso del muestreo probalístico**,** a través de la fórmula para poblaciones menores a 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Figura 2: fórmula para calcular la muestra

Donde:

n = Muestra.

P = Probabilidad de éxito (50%)

Q = Probabilidad de fracaso (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (300)

EE= 0,09

Desarrollando la formula

n=(0.5*0.5*(1.96)^2*300)/(((0.09)^2*299)+(0.5*0.5*(1.96)^2))

n=85 usuarios

3.5. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Se elaboró dos instrumentos mediante la técnica de preguntas cerradas, según Barranco (2019), se denominan así a aquellas preguntas cuya posible respuesta ya viene, previamente, definida en la formulación del cuestionario. La mayor parte de estas preguntas son de doble alternativa, dicotómicas, ofreciendo dos posibles respuestas que suelen ser contradictorias entre sí. También las hay que ofrecen la posibilidad de varias respuestas. Tomando en cuenta lo prescrito, ambos instrumentos constaron de 20 preguntas con 5 opciones de respuesta, (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, y siempre), con valoracion del 1 al 5.

3.6. TECNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

3.6.1. Técnicas de recojo

Para recoger los datos se hizo uso del cuestionario autoadministrado, según Espanito (2016), se entrega al respondiente el cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Bajo esta consideración se entregó en mano y se recogió de cada uno de los trabajadores y usuarios del Banco de la nación, quienes consignaron las respuestas lo que a ellos mejor les parece.

3.6.2. Procesamiento de datos

Los resultados de las encuestas se ´procesaron en el programa Excel, para lo cual se creó una base de datos por cada variable, teniendo en cuenta el número de dimensiones, el número de ítems y las opciones de respuesta, resultados que a su vez fueron procesados en el programa estadístico SPSSv25.

3.6.2.1. Presentación de datos

Los datos se presentaron en tablas de distribución de frecuencias por variable, y dimensiones, distribuidos cuantitativa y porcentualmente, datos que a su vez son mostrados y figuras circulares por niveles, datos que facilitan el análisis respectivo.

3.6.2.2. Análisis de datos

Los resultados del nivel de variables y dimensiones se establecieron a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. Citados por Morales (2015), para determinar si el clima organizacional puntúa entre alto, medio o bajo se realizará de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (20 y 100) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: De 20 a 46 puntos.
- Intermedio: De 47 a 73 puntos
- Nivel alto: Puntajes entre 74 y 100.

Los resultados de la prueba de hipótesis se realizaron a través del coeficiente de correlación de Pearson, según QuestionPro (2020), el coeficiente de correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor o menor que 0 indica una asociación positiva o negativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y figuras

4.1.1. Variable gestión administrativa

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable gestión administrativa

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-46]	0	0
Intermedio	[47-73]	3	20
Alto	[74-100]	12	80
n		15	100

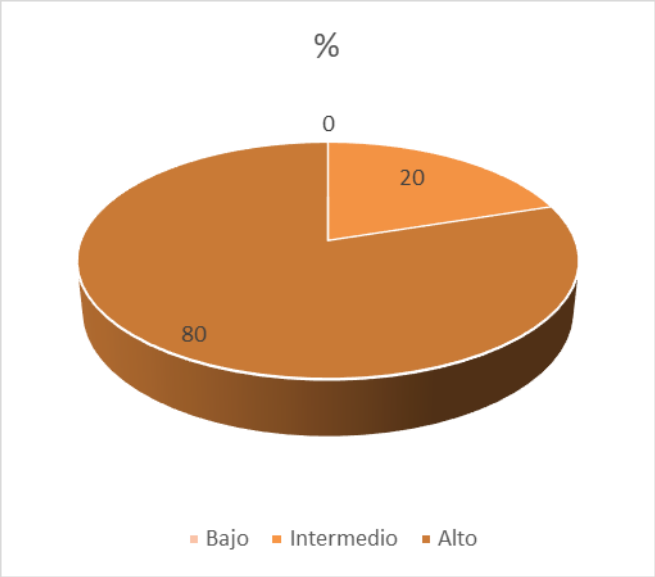


Figura 3: distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa

Análisis de los resultados: el 20% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de gestión administrativa es intermedio, mientras que el 80% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo con la forma que viene gestionando el banco las actividades de la planificación, organización, dirección y control.

Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de la dimensión planeación

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	2	13
Alto	[19-25]	13	87
n		**15**	**100**

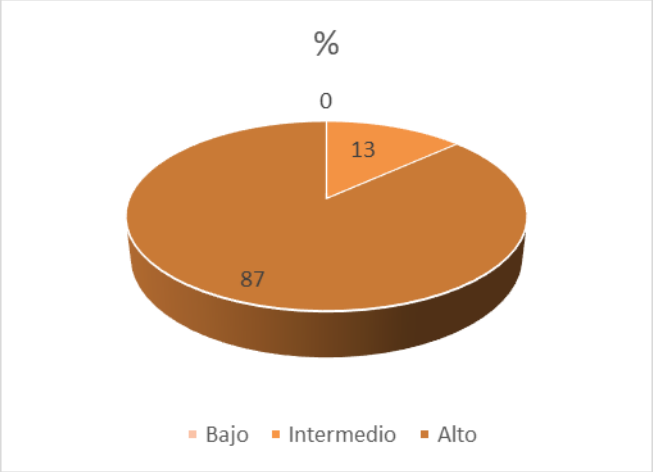


Figura 4: distribución de frecuencias de la dimensión planeación

Análisis de los resultados: el 13% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de planeación es intermedio, mientras que el 87% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo con la forma que viene planificando el banco las acciones estratégicas, de coordinación y los niveles operativos.

Tabla 4

Frecuencias y porcentajes de la dimensión organización

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	3	20
Alto	[19-25]	12	80
n		**15**	**100**

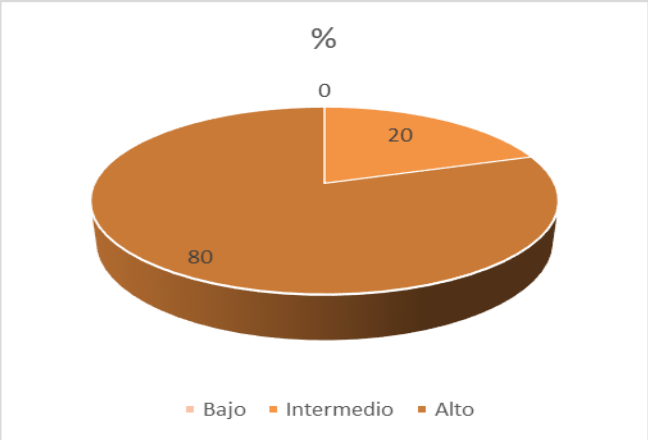


Figura 5: distribución de frecuencias de la dimensión organización

El 20% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de organización es intermedio, mientras que el 80% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo con la forma que viene organizando el banco los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales.

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes de la dimensión dirección

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	6	40
Alto	[19-25]	9	60
n		**15**	**100**

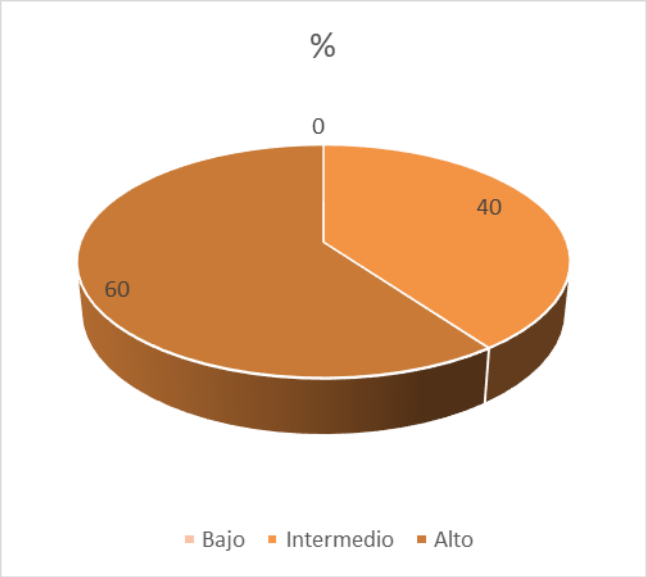


Figura 6: distribución de frecuencias de la dimensión dirección

El 40% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de dirección es intermedio, mientras que el 60% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo con la forma que viene dirigiendo el banco el cumplimiento de las metas, la toma de decisiones y la delegación de funciones.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la dimensión control

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	0	0
Intermedio	[12-18]	4	27
Alto	[19-25]	11	73
n		**15**	**100**

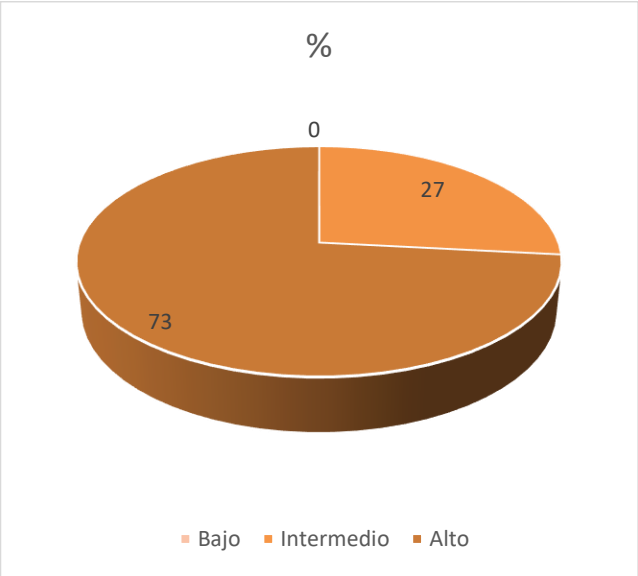


Figura 7: distribución de frecuencias de la dimensión control

El 27% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de control es intermedio, mientras que el 73% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los trabajadores están de acuerdo con la forma que el banco viene realizando las acciones de control a la gestión, a los estados financieros, a las operaciones y a la calidad.

4.1.2. Variable calidad del servicio

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	3	4
Intermedio	[48-74]	34	40
Alto	[75-100]	48	56
n		85	100

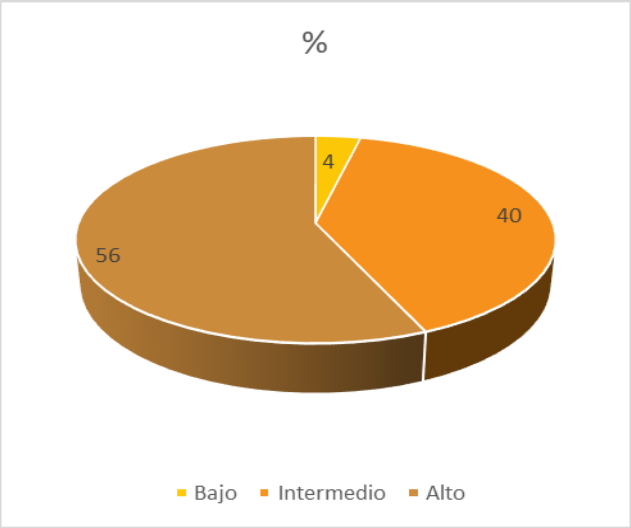


Figura 8: distribución de frecuencias de la variable calidad del servicio

El 4% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de *calidad del servicio* es bajo, el 40% considera que es intermedio, mientras que el 56% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios están de acuerdo con la forma que el banco atiende al cliente, brinda los elementos tangibles, gestionan bien los servicios y ofrece una buena infraestructura interna.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la dimensión atención al cliente

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	13	15
Intermedio	[12-18]	29	34
Alto	[19-25]	43	51
n		**85**	**100**

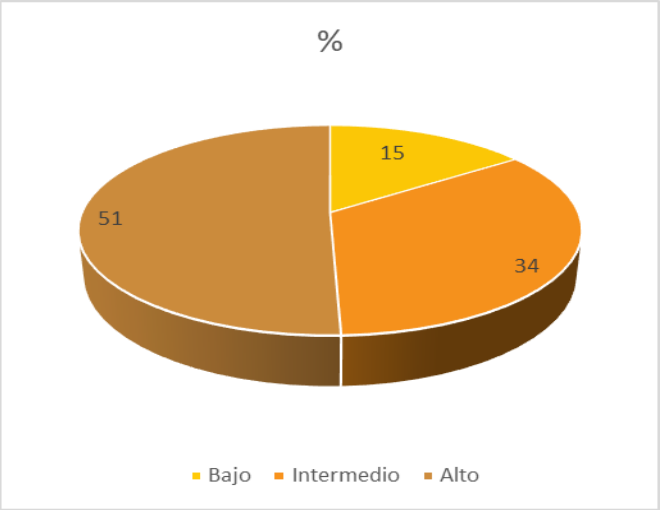


Figura 9: distribución de frecuencias de la dimensión atención al cliente

El 15% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de atención al cliente es bajo, mientras que el 34% considera que es intermedio, y el 51% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios manifiestan que los trabajadores del banco brindan un trato respetuoso, familiar y de confianza.

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	5	6
Intermedio	[12-18]	44	52
Alto	[19-25]	36	42
n		**85**	**100**

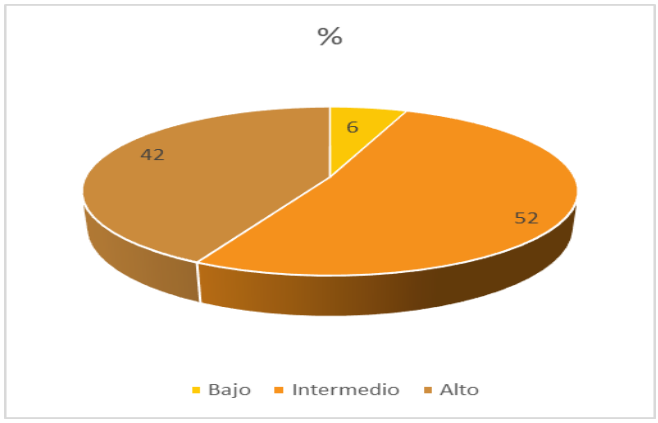


Figura 10: distribución de frecuencias de la dimensión elementos tangibles

El 6% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de elementos tangibles que ofrece es bajo, mientras que el 52% considera que es intermedio, y el 42% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios manifiestan que el banco no brinda un buen ambiente físico, tampoco buenos equipos e infraestructura.

Tabla 10

Frecuencias y porcentajes de la dimensión gestión de servicios

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	6	7
Intermedio	[12-18]	16	19
Alto	[19-25]	63	74
n		**85**	**100**

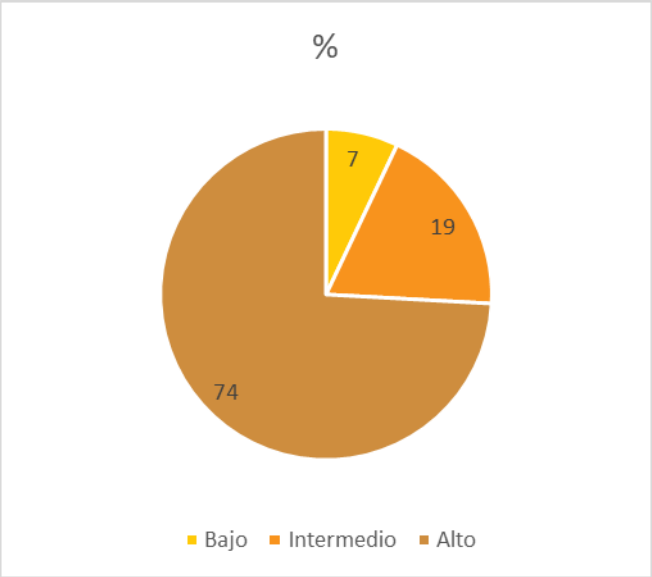


Figura 11: distribución de frecuencias de la dimensión gestión de servicios

El 7% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de gestión de servicios que ofrece es bajo, mientras que el 19% considera que es intermedio, y el 74% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios manifiestan que el banco ofrece buena información, buena publicidad y buenos programas.

Tabla 11

Frecuencias y porcentajes de la dimensión infraestructura interna

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	9	11
Intermedio	[12-18]	15	18
Alto	[19-25]	61	72
n		**85**	**100**

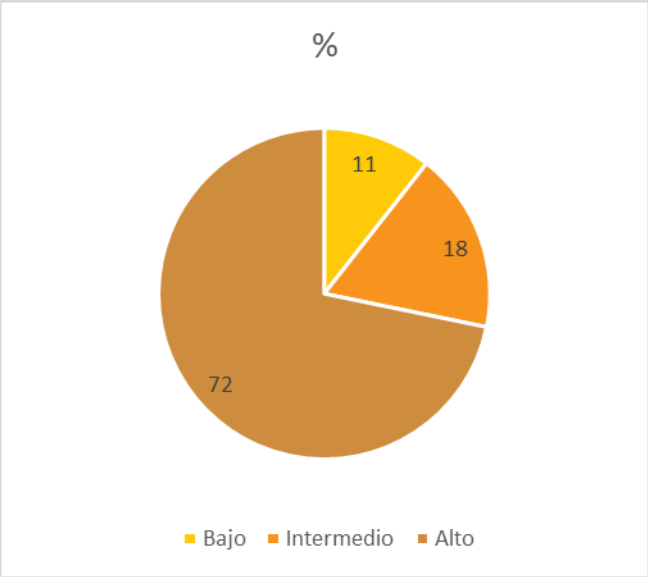


Figura 12: distribución de frecuencias de la dimensión infraestructura interna

El 11% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de infraestructura interna que ofrece es bajo, mientras que el 18% considera que es intermedio, y el 72% considera que es alto, lo que significa que en su gran mayoría los usuarios manifiestan que el banco ofrece buen mobiliario, espacios de espera adecuados, buenos cajeros automáticos y buena seguridad interna.

4.2. Contrastación de hipótesis

Se realizó a través de la tabla de la interpretación de la correlación de Pearson y la Regla de decisión para la significancia:

Tabla 12:

Tabla de interpretación del coeficiente de Pearson

Valor	*significado*
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Regla de decisión para la significancia

- La relación se considera significativa si $P \leq 0.05$
- La relación no se considera significativa si $P > 0.05$

4.2.1. Hipótesis general

La relación de la gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa

Tabla 13
Relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio

Variable 1: gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	-,013
	Sig. (unilateral)		,482
	N	15	15
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,013	1
	Sig. (unilateral)	,482	
	N	15	85

Se observa una correlación de Pearson de (-0.13) y una significancia de (0.482), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación negativa muy baja y no significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

4.2.2. Hipótesis especificas

Hipótesis específica 1

La relación de la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa.

Tabla 14
Relación entre la planeación y la calidad del servicio

Dimensión 1: planeación	Correlación de Pearson	1	-,300
	Sig. (unilateral)		,138
	N	15	15
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,300	1
	Sig. (unilateral)	,138	
	N	15	85

Se observa una correlación de Pearson de (-0.300) y una significancia de (0.138), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación negativa baja y no significativa entre la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

Hipótesis específica 2

La relación de la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa.

Tabla 15

Relación entre la organización y la calidad del servicio

Dimensión 2: organización	Correlación de Pearson	1	,011
	Sig. (unilateral)		,484
	N	15	15
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,011	1
	Sig. (unilateral)	,484	
	N	15	85

Se observa una correlación de Pearson de (0.011) y una significancia de (0.484), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja y no significativa entre la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

Hipótesis específica 3

La relación de la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa significativa.

Tabla 16

Relación entre la dirección y la calidad del servicio

Dimensión 3: dirección	Correlación de Pearson	1	,148
	Sig. (unilateral)		,299
	N	15	15
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,148	1
	Sig. (unilateral)	,299	
	N	15	85

Se observa una correlación de Pearson de (0.148) y una significancia de (0.299), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja y no significativa entre la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

Hipótesis específica 4

La relación del control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa significativa.

Tabla 17

Relación entre el control y la calidad del servicio

Dimensión 4: control	Correlación de Pearson	1	,063
	Sig. (unilateral)		,412
	N	15	15
Variable 2: calidad del servicio	Correlación de Pearson	,063	1
	Sig. (unilateral)	,412	
	N	15	85

Se observa una correlación de Pearson de (0.063) y una significancia de (0.412), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja y no significativa entre el control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los resultados de trabajo de campo con los referentes bibliográficos.

El 20% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de gestión administrativa es intermedio, mientras que el 80% considera que es alto. Resultado que indica, que la gran mayoría de trabajadores, manifiesta que el Banco planifica, organiza, dirige y controla en un nivel alto. Resultado distinto obtuvieron Barrera & Ysuiza (2018) quienes estudiaron la **"**Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018", concluyendo: el 23% de los trabajadores administrativos considera que, la gestión administrativa, no está desarrollándose adecuadamente. Cita que no concuerda con lo que sostiene Sy (2019), la gestión administrativa es primordial para la organización, ya que conforma las bases sobre las cuales se van a ejecutar las tareas propias del grupo, conformando además una red orientada a cumplir los objetivos empresariales.

El 4% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 40% considera que es intermedio, mientras que el 56% considera que es alto. Pese a todo pronóstico los usuarios en una mayoría no tan considerable, considera que la atención al cliente, los aspectos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna que ofrece el Banco, es alto. Resultado distinto

obtuvo Resultado distinto obtuvieron Barrera & Ysuiza (2018); quienes estudiaron la **"**Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018", concluyendo: el 90% de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas Loreto, consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuadamente, por ser indiferente. Cita que no está de acuerdo con lo que sostiene Molina (2014), la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Se observa una correlación de Pearson de (-0.300) y una significancia de (0.138), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación negativa baja y no significativa entre la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que el banco no está gestionando de manera adecuada, los niveles estratégicos, los niveles de coordinación y los niveles operativos de la planeación. Resultado distinto obtuvo Tipián (2017)**;** en su Tesis Titulada; "Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus**"***,* concluyendo: con la presente investigación se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue válida. Cita que está de acuerdo con lo planteado por Arturo (2015), la planeación es una función

administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias
que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias.

Se observa una correlación de Pearson de (0.011) y una significancia de (0.484), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja y no significativa entre la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que al banco le falta organizar de manera adecuada, los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales. Resultado similar obtuvo Perez (2019)**;** en su tesis titulada: “Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martin**”,** concluyendo: mediante la correlación de Spearman, se determinó la dimensión organización y satisfacción de los usuarios, existe una correlación con un grado significativo negativa muy bajo, con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora; por lo tanto se acepta la hipótesis específica nula. (rs =-0,018, Sig. Bilateral 0,782>0,005). Todo lo citado no está de acuerdo con lo que sostiene García (2017), para que estas organizaciones puedan hacer las tareas encargadas y para que logren los fines marcados, es preciso que dispongan de los suficientes recursos, ya sean tecnológicos, humanos, naturales, inmuebles o económicos.

Se observa una correlación de Pearson de (0.148) y una significancia de (0.299), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja y no significativa entre la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que al banco le falta establecer las metas de manera coherente, le falta involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones, y delegar funciones de manera adecuada. Resultado similar obtuvo Panduro (2016)**;** en su Tesis titulada: **"**La gestion administrativa y su relación con la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, Año 2016**"**, concluyendo: no existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, en el año 2016, en razón de haber obtenido el valor de significancia de 0.984, mayor al valor establecido 0.05, lo que nos indica que la dirección no contribuye en la calidad del servicio de la Dirección Regional de Salud de Ucayali. Cita que no concuerda con lo planteado por Concepto definición de, Redacción (2020), el líder es el jefe o director que dirige un grupo social o de otra colectiva, y los dirigidos son los que reciben órdenes del líder de las direcciones, el líder que dirige al equipo, debe tener cierta capacidad para obtener los resultados esperados que tienen como características la objetividad, la honradez, la autenticidad, el empeño y la integridad.

Se observa una correlación de Pearson de (0.063) y una significancia de (0.412), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja y no significativa entre el control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa,

2019. Lo que significa que al banco le falta mejorar el control a la gestión financiera, el control a las operaciones y el control a la calidad. Resultado distinto obtuvo Tipián (2017), en su Tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”, concluyendo: con el presente estudio se logra el objetivo específico de la investigación, determinando que existe relación significativa y positiva entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016, por tanto, la hipótesis fue Válida. Cita que concuerda con lo planteado por gestion.org. (2015), el control permite determinar si los resultados satisfacen los objetivos planteados por la organización.

5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Se observa una correlación de Pearson de (-0.13) y una significancia de (0.42), en consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación negativa muy baja y no significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, lo que significa que las acciones de planeación, organización, dirección y control que realiza el Banco, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron Barrera & Ysuiza (2018); en su tesis titulada: **“**Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial De Alto Amazonas, Loreto 2018**”**, concluyendo: Se ha establecido una relación fuerte, entre la Gestión administrativa, de

la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes, por haberse encontrado entre estas variables una correlación de 0,872, valor que indica una estrecha relación entre ellas. Cita que concuerda con lo que sostiene la Escuela de Ciencias y Técnicas Industríales (2015), el término gestión, entendida como la organización que sigue determinados propósitos y en este plano perfila la imagen de la empresa y se evoca la figura de los directivos y de los responsables de los diferentes tipos de limitaciones externas e internas que se requieren para que la empresa funcione con calidad.

5.3. Aporte científico de la investigación

Le investigación entrega al Banco de la Nación, resultados importantísimos sobre la forma como maneja la gestión administrativa y la calidad del servicio, resultados que podrían cambiar el destino de la referida entidad financiera del Estado, siempre y cuando los que lo dirijan le den la importancia necesaria.

Los resultados de la investigación deben constituirse en un insumo importante para el análisis y debate permanente de las ciencias sociales, no es posible entender hasta ahora, que siendo el propósito de la gestión administrativa satisfacer las necesidades de la población, sin embargo, como este caso los usuarios se sienten más distantes de las entidades del Estado.

CONCLUSIONES

Existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación negativa muy baja (-0.13) y no significativa (0.42), entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que las acciones de planeación, organización, dirección y control que realiza el Banco, no le alcanza para lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

El 20% de los trabajadores del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de gestión administrativa es intermedio, mientras que el 80% considera que es alto. Resultado que indica, que la gran mayoría de trabajadores, manifiesta que el Banco planifica, organiza, dirige y controla en un nivel alto.

El 4% de los usuarios del banco de la nación de Pucallpa, considera que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 40% considera que es intermedio, mientras que el 56% considera que es alto. Pese a todo pronóstico los usuarios en una mayoría no tan considerable, considera que la atención al cliente, los aspectos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna que ofrece el Banco, es alto.

Existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación negativa baja (-0.300) y no significativa (0.138) entre la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que el banco no está gestionando de manera adecuada, los

niveles estratégicos, los niveles de coordinación y los niveles operativos de la planeación.

Existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja (0.011) y no significativa (0.484) entre la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que al banco le falta organizar de manera adecuada, los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales.

Existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja (0.148) y no significativa (0.299) entre la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que al banco le falta establecer las metas de manera coherente, le falta involucrar a los trabajadores en la toma de decisiones, y delegar funciones de manera adecuada.

Existe suficiente evidencia estadística para determinar la existencia de una relación positiva muy baja (0.063) y no significativa (0.412) entre el control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. Lo que significa que al banco le falta mejorar el control a la gestión financiera, a la gestión de operaciones y el control a la calidad.

SUGERENCIAS

El nivel alto de gestión administrativa manifestado por los trabajadores del Banco de la Nación de Pucallpa debe consolidarse, para que a su vez se constituya en una cultura motivadora para cada uno de los trabajadores.

El nivel alto de la calidad del servicio, debe reflejarse en la mejora de la calidad del servicio, por lo que los integrantes del Banco, deben mejorar la atención al cliente, los aspectos tangibles, la gestión de servicios y la infraestructura interna, de esta manera lograr niveles más altos de calidad del servicio.

Los ejecutivos del banco del banco de la nación deben involucrar a todos los trabajadores en las actividades de planeación, para mejorar los niveles estratégicos, los niveles de coordinación y los niveles operativos.

Los ejecutivos del banco de la nación deben mejorar la organización de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales, con el propósito de aspirar una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos deben socializar e involucrar a los trabajadores las metas del banco, para mejorar la toma de decisiones, y delegación de funciones, de esta forma propender a una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

Los ejecutivos del banco de la nación deben implementar mejores prácticas de gestión financiera, operativa y a la calidad, el mismo que coadyuve a la disminución de errores posibles, de esta forma los controles busquen mejorar las actitudes de los trabajadores.

El banco de la nación en general debe mejorar las acciones de planeación, organización, dirección y control, con el propósito de lograr una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberdi, C., & Rubio, L. (2006). *Empresas de intermediación turística y nuevas tecnologías. Estudio de calidad del segmento minurista para viajes de ocio*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=Z1Y799QwmIkC&pg=PA61&lpg=PA61&dq=la+calidad+del+servicio+en+el+siglo+pasado&source=bl&ots=Cr4UE4oRGa&sig=ACfU3U02-Oim28p1SMPrdZ6PNs2GPRcEQQ&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjzoKO78OboAhWUIrkGHRxPDiMQ6AEwCXoECA8QKg#v=onepage&q=la%

Arias , L. (01 de Julio de 2019). *Luis Arias: “Más de la mitad de los recursos que capta el Banco de la Nación viene del ahorro privado”*. Recuperado el 20 de Abril de 2020, de https://gestion.pe/signwall/?outputType=signwall&signwallHard=1

Arochi , A. (29 de Noviembre de 2017). T*res niveles en la organización de la empresa: alta dirección, mandos medios, nivel operativo*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://blog.xochitla.org.mx/2017/11/29/tres-niveles-en-la-organizacion-de-la-empresa-alta-direccion-mandos-medios-nivel-operativo/

Arturo, K. (4 de Marzo de 2015). *Concepto e importancia de la planeación*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.crecenegocios.com/concepto-e-importancia-de-la-planeacion/

Barranco, J. (2019). *Tipos de Preguntas en un Cuestionario*. Recuperado el 26 de Febrero de 2020, de https://www.tendencias21.net/marketing/Tipos-de-Preguntas-en-un-Cuestionario_a266.html

Barrera, A., & Ysuiza , M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018 (Tesis de Maestría, Instituto de Gobierno y Gestión Pública, Lima-Perú)*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:1uaffZgFxIQJ:www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4387/1/barrera_ysuiza+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Barrios, K. (2020). *¿Por qué es primordial respetar a nuestros clientes?* Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://www.kleberbarrios.com/por-que-es-primordial-respetar-a-nuestros-clientes/

Castillero, O. (2019). *Los 15 Tipos de Investigación Científica y Características*. Recuperado el 26 de Febrero de 2020, de https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-investigacion

Conceptodefinicion.de, Redacción. (2020). *Dirección*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://conceptodefinicion.de/direccion/

Coque , D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa megamicro s.a. de la Ciudad de Ambato (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador)*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf

Cristancho, F. (2014). *Los niveles de gestión en una organización*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://blog.acsendo.com/los-niveles-de-gestion-en-una-organizacion/

El Tiempo el Diario de Piura. (06 de Setiembre de 2018). *Entre dos y tres horas demoran usuarios en hacer las colas del Banco de La Nación*. Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de https://eltiempo.pe/piura-usuarios-hacer-largas-colas-en-el-banco-de-la-nacion/

Escuela de Ciencias y Técnicas Industríales. (2015). *Origen y evolución de la gestión administrativa*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de http://auxiliaradministrativoesciteinyopal.blogspot.com/2015/10/origen-y-evolucion-de-la-gestion.html

Espanito. (2016). *El cuestionario autoadministrado*. Recuperado el 26 de Febrero de 2020, de http://www.espanito.com/el-proceso-de-investigacion.html?part=14

Ferrari, A. (2018). *Qué son los activos tangibles?* Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de https://www.cuidatudinero.com/13170982/que-son-los-activos-tangibles

Folch, X. (02 de Noviembre de 2018). *El riesgo bancario italiano es Italia*. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de https://elpais.com/economia/2018/11/02/actualidad/1541188509_199703.html

García, I. (27 de Octubre de 2017b). *Definición de Mobiliario*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://www.economiasimple.net/glosario/mobiliario

García, I. (14 de Noviembre de 2017). *Definición de Organización*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion

Gestion.org. (2015). *Que es el control de gestión*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.gestion.org/que-es-el-control-de-gestion/

Giraldo, V. (23 de Agosto de 2019). *Descubre qué es la publicidad, para qué sirve y cómo influye en la sociedad*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://rockcontent.com/es/blog/publicidad/

Gómez, P. (24 de Abril de 2018). *Teorías de la Administración*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-administracion/

Heflo. (2017). *La gestión de servicios es una ventaja poderosa en un mercado tan competitivo y exigente*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/gestion-de-servicios/

Jauregui, M. (19 de Junio de 2016). *La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de

López, J. (22 de Julio de 2017). *Principales quejas de los consumidores financieros son por la mala atención*. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de https://www.larepublica.co/finanzas/principales-quejas-de-los-consumidores-financieros-son-por-la-mala-atencion-2529145

Molina , O. (2014). *Calidad de los Servicios*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

Morales, E. (2015). *Escala de Clima Organizacional (EDCO)*. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Morales-Eduardo.pdf

Ortiz , L. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras (Tesis de grado de Magister, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia)*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de

https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13647/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Panduro , G. (2016). *La gestion administrativa y su relacion con la calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, Año 2016 (Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas, Pucallpa-Perú)*. Recuperado el 14 de Abril de 2020

Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martin (Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú)*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, S. (15 de Mayo de 2018). *Estos son los bancos con el peor servicio al cliente en lo que va del 2017*. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de https://www.fortuneenespanol.com/news/estos-son-los-bancos-con-el-peor-servicio-al-cliente-en-lo-que-v/

Prlaborales.com/. (14 de Julio de 2016). *Ambiente de trabajo saludable, 4 factores clave*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://prlaborales.com/ambiente-de-trabajo-saludable-4-factores-clave/

Porporatto, M. (2015). *Atención al cliente*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/.

Poumian, M. (2012). Reflexiones sobre el “Momento de la verdad” de Jan Carlzon para las organizaciones contemporáneas. Recuperado el 14 de

Marzo de 2017, de https://www.gestiopolis.com/momento-de-la-verdad-jan-carlzon-organizaciones-contemporaneas/

QuestionPro. (2020). *¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson?* Recuperado el 15 de Abril de 2020, de https://www.questionpro.com/blog/es/coeficiente-de-correlacion-de-pearson/

Quintero, J. (2016 de Noviembre de 2016). *PRINCIPIOS DE LA CALIDAD*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de http://calidadenempresas.blogspot.com/2016/11/principios-de-la-calidad.html

Redacción, Helpmycash. (14 de Enero de 2017). *¿Cuáles son los bancos mejor valorados por sus clientes?* Recuperado el 22 de Abril de 2020, de https://www.lavanguardia.com/economia/20170114/413329691490/bancos-mejor-valorados-espana-cliente.html

Reichlin, L. (17 de Octubre de 2016). *La solución de la crisis bancaria de Europa en Italia*. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/Transparencia/Informacion_inst/Planes_y_program/Planes_y_programas.html

Restrepo, V. (2009). *Conceptos básicos del muestreo*. Recuperado el 26 de Febrero de 2020, de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/forum/view.php?id=63470

Revista ahora. (19 de Diciembre de 1919). *La situación actual de los bancos después de los conflictos en Bolivia*. Recuperado el 20 de Abril de 2020,

de https://sinlimiteahora.com/2019/12/19/la-situacion-actual-de-los-bancos-despues-de-los-conflictos-en-bolivia/

Riquelme, M. (19 de Marzo de 2019). *Proceso Administrativo (Etapas Y Características)*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/

Rodriguez, A. (2019). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://www.lifeder.com/teorias-calidad/

Ruben. (20 de Agosto de 2018). *Definición de Recursos Humanos*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://factorialhr.es/blog/que-son-recursos-humanos-definicion/

Ruiz, L. (2020). *La teoría de la burocracia de Weber: sus ideas y características*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber

Salazar, B. (05 de Mayo de 2018). *La teoría de las relaciones humanas*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.abcfinanzas.com/emprendimiento/la-teoria-de-las-relaciones-humanas

Santacruz, F. (2015). *Tipos y Diseños de investigación*. Recuperado el 12 de Febrero de 2019, de http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/10/tipos-y-diseno-de-investigacion.html

Servik dejando huella. (2013). *Las 5 dimensiones del servicio (o mejor conocidas como "lo que le importa al cliente")*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://servikblog.wordpress.com/2013/01/08/las-5-dimensiones-del-servicio-o-mejor-conocidas-como-lo-que-le-importa-al-cliente-3/

Sy, C. (2019). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Recuperado el 13 de Abril de 2020, de https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/

Terrones, E. (2016). *Nivel descriptivo de la investigación científica*. Recuperado el 12 de Abril de 2020, de http://eudoroterrones.blogspot.com/2016/05/nivel-descriptivo-de-la-investigacion.html

Teruel, S. (11 de Diciembre de 2018). *¿En qué consiste el control financiero?* Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://www.captio.net/blog/en-que-consiste-el-control-financiero

Tipián , S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1

Ucayali Noticias. (02 de Mayo de 2017). *Solo un cajero operativo en la sede central del Banco de la Nación de Pucallpa*. Recuperado el 22 de Febrero de 2020, de https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1303039579752029&id=121007986288522

Veloso, M. (30 de Noviembre de 2018). *El Congreso culpa al Banco de España y los gestores de la crisis financiera y el rescate*. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de https://www.abc.es/economia/abci-congreso-culpa-banco-espana-y-gestores-crisis-financiera-y-rescate-201811300348_noticia.html

Zamarripa, G. (28 de Enero de 2012). *Infraestructura bancaria*. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de https://www.dineroenimagen.com/2012-01-28/3099

ANEXOS

Anexo 1

Título: gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema general: ¿Cómo es la relación de la gestión y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019? **Problemas específicos:** 1. ¿Cómo es la relación de la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019? 2. ¿Cómo es la relación de la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019? 3. ¿Cómo es la relación de la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019? 4. ¿Cómo es la relación del control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019 en la Universidad Nacional de Ucayali, 2017?	**Objetivo general:** Conocer la relación de la gestión y calidad del servicio el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. **Objetivos específicos:** 1. Calificar la relación de la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. 2. Evaluar la relación de la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. 3. Analizar la relación de la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019. 4. Establecer la relación del control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019	**Hipótesis general:** La relación de la gestión y calidad del servicio el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es significativa. **hipótesis específicas:** 1. La relación de la planeación y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es directa y significativa. 2. La relación de la organización y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es significativa. 3. La relación de la dirección y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019, es significativa. 4. La relación del control y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019.	**V.1** Gestión administrativa	Planeación	Nivel estratégico
					Nivel de coordinación
					Nivel operativo
				Organización	Recursos humanos
					Recursos tecnológicos
					Recursos financieros
					Recursos materiales
				Dirección	Metas
					Tomar decisiones
					Delegar funciones
				Control	Gestión
					Financiero
					Operaciones
					Calidad
			V.2 Calidad del servicio	Atención al Cliente	trato respetuoso
					familiaridad
					confianza
				Elementos Tangibles	Ambiente físico
					Equipos e Infraestructura
				Gestión de Servicios	Información
					Publicidad
					Programas
				Infraestructura Interna	Mobiliario funcional
					espacios de espera
					cajeros automáticos
					Seguridad Interna

Anexo 2

Instrumento 1: gestión administrativa

El cuestionario es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión administrativa que practica el Banco de la Nación, es confidencial y anónima. Se realiza con fines investigativos. Marque con una X su respuesta

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El banco tiene establecido sus objetivos					
02	Conoces los objetivos del banco					
03	Las tareas que realiza contribuyen al logro de los objetivos del banco					
04	El banco logra acuerdos y crea compromisos de cumplimiento de objetivos con los trabajadores					
05	El banco cuenta con estrategias para lograr los objetivos					
06	Las áreas de trabajo, las líneas de mando y funciones del banco están diseñadas de manera adecuada					
07	Los recursos humanos del banco son competentes					
08	Los recursos tecnológicos del banco optimizan los procesos y los tiempos					
09	Los recursos financieros del banco aseguran el cumplimiento de los objetivos					
10	La infraestructura, los equipos y materiales del banco aseguran el cumplimiento de los objetivos					
11	Las políticas del banco están orientadas a una gestión de transparencia					
12	Los directivos del banco practican un liderazgo motivador					
13	El banco selecciona y contrata personas competentes.					
14	Los directivos del banco respetan los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador					
15	El banco te brinda información clara y precisa.					
16	El banco supervisa el trabajo que realizas					
17	El banco cuenta con un plan de supervisión que facilite las acciones de control					
18	Las metas del banco facilitan las acciones de control					
19	Las acciones de control aseguran una información actualizada y confiable del banco					
20	Ante los errores detectados por las acciones de control el banco los corrige al instante					

Anexo 3

Instrumento 2: calidad del servicio

El cuestionario es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que te ofrece el Banco de la Nación, es confidencial y anónima. Se realiza con fines investigativos. Marque con una X su respuesta

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	El banco cuenta con las instalaciones adecuadas.					
02	Las instalaciones físicas del banco le parecen atractivas.					
03	Los equipos del banco le parecen modernos.					
04	La presentación de los empleados del banco es buena.					
05	El banco te muestra algún material de comunicación.					
06	Los servicios que te brinda el banco son de calidad.					
07	Los servicios que te ofrece el banco cumplen satisfactoriamente tus expectativas					
08	Los empleados del banco te brindan el servicio con prontitud					
09	El banco desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
10	El banco proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacer					
11	Los empleados del banco te brindan una buena respuesta					
12	Los empleados del banco te ofrecen una respuesta rápida y convincente.					
13	Cuando Ud. tiene un problema, el banco muestra sincero interés por resolverlo					
14	Se siente seguro al realizar transacciones con el banco.					
15	Los empleados del banco cuentan con el conocimiento para responder sus consultas					
16	El banco posee suficientes cajeros automáticos en funcionamiento y con disponibilidad monetaria					
17	El mobiliario que ofrece el banco son los adecuados para esperar el servicio					
18	El banco posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiada					
19	El banco cuenta con espacios de separación apropiada entre las áreas de caja, espera, consulta y gestión					
20	El área de espera del Banco son los adecuados					