

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS
USUARIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, SUCURSAL ILAVE, PROVINCIA DE
EL COLLAO - 2025.**

PRESENTADA POR:

ANTONIO LAURA TICONA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PUBLICO

PUNO - PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by Universidad Privada San Carlos is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



11.48%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 28 MAY 2025, 4:44 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
1.53%

● CHANGED TEXT
9.94%

Report #26651605

ANTONIO LAURA TICONA // LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS USUARIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, SUCURSAL ILAVE, PROVINCIA DE EL COLLAO - 2025. RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao – 2025.

En cuanto al método, la investigación se enmarcó dentro de un enfoque

cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se empleó

como técnica la encuesta, y se aplicaron dos cuestionarios estructurados,

uno para cada variable del estudio, los cuales fueron administrados a

23 trabajadores y 291 usuarios de la entidad bancaria. Para el

procesamiento de los datos, se emplearon los softwares SPSS v26 y

Microsoft Excel, aplicando técnicas de estadística descriptiva e

inferencial. Dado que las poblaciones evaluadas fueron distintas, se

elaboró una base de datos emparejada con 23 casos, lo cual permitió

aplicar la correlación de Spearman, dado que los datos no presentaron

distribución normal. En los resultados de la variable gestión

administrativa, se observó que el 44.57% de los trabajadores, consideró

que es regular, mientras que un 39.13% la calificó como buena y el

16.30% como mala, estos datos reflejan que la mayoría percibe un

nivel aceptable en los procesos administrativos. Respecto a la variable

Yudy Roxana ALANIA LAQUI

Oficina de Repositorio Institucional

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS
USUARIOS DEL BANCO DE LA NACIÓN, SUCURSAL ILAVE, PROVINCIA DE
EL COLLAO - 2025.**

PRESENTADA POR:

ANTONIO LAURA TICONA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

: 

Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

: 

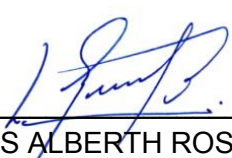
Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 

Dr. HEBER NEHEMIAS CHUI BETANCUR

ASESOR DE TESIS

: 

Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 05 de junio del 2025

DEDICATORIA

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye éste.

A todos mis familiares, y amigos que aportaron con sus conocimientos, valores, consejos y su confianza puesta sobre mi persona, quisiera agradecerles a ustedes, personas nobles y sinceras, seres que ofrecen amistad y enseñanzas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan significativo en mi vida profesional, brindándome fortaleza, sabiduría y protección constante en cada paso de mi formación.

A mi alma mater, la Universidad Privada San Carlos - Puno, y de manera especial a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, por brindarme una sólida formación académica que ha sido fundamental para mi desarrollo profesional y personal.

Agradezco con especial estima a los miembros del jurado evaluador: a la M.Sc. Marlene Cusi Montesinos, presidenta del jurado, por su compromiso y orientación académica; a la Mtra. Nataly Silvia García Vilca, primer miembro, por sus valiosos comentarios que enriquecieron esta investigación; y al Dr. Heber Nehemías Chui Betancur, segundo miembro, por sus acertadas observaciones y constante estímulo académico. A todos ellos, mi admiración por su labor como formadores de nuevas generaciones.

Extiendo también mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, el Mg. Luis Alberth Rossel Bernedo, por su constante disponibilidad, paciencia y guía profesional durante el desarrollo de este trabajo. Su acompañamiento oportuno y dedicación fueron clave para culminar con éxito esta investigación.

Finalmente, mi más profundo agradecimiento a todas las personas que de alguna manera estuvieron involucradas en la realización de esta tesis. Gracias a su apoyo y confianza, este logro fue posible.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
INDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	17
1.2. ANTECEDENTES	17
1.2.1. ANTECEDENTES NACIONALES	17
1.2.2. ANTECEDENTES REGIONALES	21
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	24
---------------------------	-----------

2.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	24
2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO	27
2.2. MARCO CONCEPTUAL	32
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	36
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	36

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	38
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	38
3.2.1. POBLACIÓN	38
3.2.2. MUESTRA	39
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	40
3.3.1. TÉCNICAS	40
3.3.2. INSTRUMENTO	40
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	42
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	43

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE	46
4.1.1. RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	46
4.1.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	48
4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE	50
4.2.1. RESULTADOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	50
4.2.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	51

4.3. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	54
4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	54
4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	57
4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	60
4.3.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	63
4.3.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	66
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Distribución de los trabajadores según sus áreas de trabajo	39
Tabla 02: Operacionalización de Variables	42
Tabla 03: Prueba de normalidad	45
Tabla 04: Nivel de gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	46
Tabla 05: Niveles por dimensión de la gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	48
Tabla 06: Nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	50
Tabla 07: Niveles por dimensión de la calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	51
Tabla 08: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	54
Tabla 09: Relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	57
Tabla 10: Relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	60
Tabla 11: Relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.	63
Tabla 12: Relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao -	

2025.

66

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Nivel de gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.	47
Figura 02: Niveles por dimensión de la gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.	48
Figura 03: Nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.	50
Figura 04: Niveles por dimensión de la calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.	52
Figura 05: Aplicación del instrumento de recolección de datos a trabajadores del Banco de la Nación – Área de atención al cliente.	100
Figura 06: Aplicación del cuestionario a trabajadores del Banco de la Nación – Interacción en espacios administrativos internos.	100
Figura 07: Aplicación del instrumento de encuesta a usuarios del Banco de la Nación – Registro de participación en exteriores de la agencia llave.	101
Figura 08: Levantamiento de información a usuarios del Banco de la Nación – Zona de espera en la plataforma de atención.	101

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	82
Anexo 02: Encuesta I - Variable independiente	84
Anexo 03: Encuesta II - Variable dependiente	86
Anexo 04: Base de datos - Gestión administrativa (V1)	88
Anexo 05: Base de datos - Calidad del servicio (V2)	89
Anexo 06: Evidencias	100

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025. En cuanto al método, la investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se empleó como técnica la encuesta, y se aplicaron dos cuestionarios estructurados, uno para cada variable del estudio, los cuales fueron administrados a 23 trabajadores y 291 usuarios de la entidad bancaria. Para el procesamiento de los datos, se emplearon los softwares SPSS v26 y Microsoft Excel, aplicando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Dado que las poblaciones evaluadas fueron distintas, se elaboró una base de datos emparejada con 23 casos, lo cual permitió aplicar la correlación de Spearman, dado que los datos no presentaron distribución normal. En los resultados de la variable gestión administrativa, se observó que el 44.57% de los trabajadores, consideró que es regular, mientras que un 39.13% la calificó como buena y el 16.30% como mala, estos datos reflejan que la mayoría percibe un nivel aceptable en los procesos administrativos. Respecto a la variable calidad del servicio, el 44.74% de los usuarios encuestados manifestó que la atención recibida fue regular, el 35.53% la calificó como buena, y el 19.73% indicó que fue mala. Finalmente, se concluyó que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, sucursal llave, se halló un coeficiente de correlación de Spearman = 0.869 con una significancia de $p = 0.000$.

Palabras clave: Calidad del servicio, Gestión administrativa.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between administrative management and service quality perceived by users of the Banco de la Nación, Ilave branch, El Collao province - 2025. Regarding the method, the research was framed within a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. The survey technique was used, and two structured questionnaires were administered, one for each study variable, to 23 employees and 291 users of the bank. Data processing software SPSS v26 and Microsoft Excel were used, applying descriptive and inferential statistical techniques. Since the populations evaluated were diverse, a paired database with 23 cases was created, which allowed for the application of Spearman's correlation, since the data did not present a normal distribution. Regarding the administrative management variable, it was observed that 44.57% of employees considered it to be average, while 39.13% rated it as good and 16.30% as poor. These data reflect that the majority perceive an acceptable level of administrative processes. Regarding the service quality variable, 44.74% of surveyed users stated that the service received was average, 35.53% rated it as good, and 19.73% indicated that it was poor. Finally, it was concluded that there is a very strong and statistically significant positive relationship between administrative management and service quality at the Banco de la Nación Ilave branch. A Spearman correlation coefficient of 0.869 was found, with a significance level of $p = 0.000$.

Keywords: Service quality, Administrative management.

INTRODUCCIÓN

La exploración de la interrelación entre la administración y la calidad del servicio en el ámbito bancario se basa en una variedad de teorías administrativas y contables que elucidan cómo la eficiencia organizativa incide en la satisfacción del cliente. En el contexto de la contabilidad, la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) asegura una administración transparente y eficaz de los recursos, lo cual incide en la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio. Este estudio posee una importancia práctica significativa, dado que sus descubrimientos tienen el potencial de contribuir a la optimización de los procesos administrativos en el Banco de la Nación y en otras entidades financieras con atributos análogos. La detección de deficiencias en la planificación, organización y supervisión de la gestión administrativa facilitará la formulación de estrategias destinadas a disminuir los periodos de espera, optimizar la asignación del personal y mejorar la experiencia del usuario.

Desde una perspectiva contable, este estudio facilitará la evaluación de cómo una administración óptima de la información financiera y la adhesión a las regulaciones contables pueden optimizar la funcionalidad bancaria. La mejora de los registros contables y la digitalización de los procesos administrativos tienen el potencial de disminuir los errores en las transacciones, incrementar la eficiencia del servicio y consolidar la confianza de los clientes en la entidad. Dentro de este marco, los hallazgos de la investigación podrían constituir el fundamento para la toma de decisiones en relación con la mejora continua del servicio bancario en la región.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio reviste importancia dado que facilita la implementación de un enfoque cuantitativo y cualitativo para examinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el ámbito bancario. Se utilizarán encuestas dirigidas a los usuarios, junto con técnicas de observación y análisis de documentos administrativos y contables.

Adicionalmente, el estudio se fundamentará en modelos estadísticos para establecer la correlación entre las variables, lo que facilitará la generación de datos objetivos que puedan ser aplicados en investigaciones futuras en el ámbito financiero. Adicionalmente, la administración contable y administrativa es esencial para asegurar la viabilidad y expansión del sector financiero. Un banco meticulosamente gestionado y con procedimientos contables eficaces tiene la capacidad de optimizar los recursos, minimizar los errores y potenciar su competitividad en el mercado. Asimismo, este estudio no solo facilitará la identificación de problemas presentes, sino que también propondrá mejoras tangibles que resulten beneficiosas tanto para la institución como para sus clientes.

La presente investigación se estructura en cuatro capítulos. El Capítulo I comprende el planteamiento del problema, los antecedentes y los objetivos de la investigación, en donde se describe la situación problemática, se presentan estudios previos relacionados y se establecen los objetivos que se pretenden alcanzar. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, conceptual e hipótesis del estudio, incorporando las teorías y conceptos que fundamentan el trabajo, así como la formulación de las hipótesis que serán sometidas a contraste. En el Capítulo III se detalla la zona de estudio, el tamaño de la muestra, los métodos y técnicas empleadas en la recolección de datos, así como la identificación de las variables y las técnicas estadísticas utilizadas para el análisis de resultados. Finalmente, el Capítulo IV expone de manera detallada los resultados obtenidos, complementados con tablas y figuras, y se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes, incluyendo además los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión administrativa y la calidad del servicio son pilares fundamentales en el sector bancario a nivel global, donde la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario están directamente relacionadas. La adecuada planificación, organización y dirección dentro de las instituciones financieras permite optimizar los recursos y mejorar la experiencia del cliente (Silva et al., 2021). Organismos internacionales como el Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI) han promovido políticas que incentiven la modernización administrativa y la digitalización de los servicios bancarios, buscando mejorar la atención al usuario y fortalecer la confianza en el sistema financiero (Díaz & Salazar, 2021).

Desde la perspectiva contable, el International Accounting Standards Board (IASB) ha establecido las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), las cuales garantizan la transparencia y uniformidad en la presentación de los estados financieros (Bueno & Jácome, 2021). Una contabilidad eficiente dentro de la gestión administrativa permite a los bancos reducir errores, prevenir riesgos financieros y cumplir con regulaciones internacionales. Estos factores influyen directamente en la calidad del servicio, ya que una administración financiera eficiente repercute en la capacidad del

banco para ofrecer mejores productos y tiempos de atención reducidos a sus clientes (Zabala et al., 2021).

En Latinoamérica, la gestión administrativa de las entidades bancarias ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, impulsada por la digitalización y la necesidad de mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, aún existen desafíos como la burocracia, la falta de acceso a servicios financieros en zonas rurales y la necesidad de mayor capacitación del personal. Organismos como la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) han promovido estrategias para fortalecer la administración bancaria, incentivando la automatización de procesos y la reducción de trámites innecesarios para mejorar la experiencia del usuario (Armas et al., 2024).

En Perú, el sector bancario ha experimentado importantes avances en su gestión administrativa, con la implementación de herramientas digitales y estrategias orientadas a la optimización de procesos. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) regula la administración de las entidades financieras, asegurando que operen con eficiencia y brinden servicios de calidad a los ciudadanos (Alburqueque et al., 2024). Sin embargo, persisten problemas como la demora en la atención, la centralización de servicios en las ciudades principales y la limitada accesibilidad en zonas rurales, lo que afecta la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio (Cumpa & Huachaca, 2024).

En el ámbito contable, la correcta gestión de los recursos financieros y la aplicación de normativas contables permiten mejorar la administración de los bancos y, en consecuencia, la calidad del servicio (Boza, 2023). La digitalización de registros contables y la automatización de reportes financieros han facilitado la optimización operativa de las entidades bancarias. Sin embargo, los errores en la administración financiera, la falta de actualización de software contable y la poca capacitación del personal pueden generar problemas como la lentitud en los trámites y la insatisfacción del cliente. (Molina & Chuque, 2024)

En la región de Puno, particularmente en la provincia de El Collao y la ciudad de Ilave, la gestión administrativa de las instituciones bancarias enfrenta retos significativos debido a factores como la geografía, el acceso limitado a tecnología y la alta demanda de servicios (Flores, 2021). La administración eficiente de los recursos y la adecuada distribución del personal son aspectos clave para mejorar la calidad del servicio en esta zona, donde los usuarios suelen experimentar largas esperas y trámites burocráticos (Lupaca, 2024).

En la sucursal Ilave del Banco de la Nación, se ha identificado una problemática recurrente relacionada con la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Durante un período de observación, se detectó que la falta de una planificación eficiente en la distribución del personal y la organización de los procesos administrativos ha generado demoras significativas en la atención al cliente, lo que afecta negativamente la percepción de la calidad del servicio.

Uno de los principales problemas observados es la saturación en la atención en ventanilla, especialmente en fechas de pago de programas sociales y trámites de jubilación. La limitada cantidad de cajeros y la asignación inadecuada de funciones han generado largas colas, tiempos de espera excesivos y frecuentes quejas por parte de los usuarios. Además, se evidenció que los procedimientos administrativos carecen de una adecuada supervisión y seguimiento, lo que ha ocasionado errores en la ejecución de operaciones financieras, afectando la confianza de los clientes en la institución.

Desde el punto de vista contable, se identificó que la gestión administrativa del banco no ha optimizado el registro y control de las transacciones diarias, generando inconsistencias en los reportes financieros internos. Esto ha impactado en la eficiencia operativa, pues los empleados deben realizar correcciones manuales, lo que retrasa aún más los procesos y aumenta la insatisfacción de los clientes. La falta de actualización en los sistemas contables y administrativos también ha contribuido a la ralentización del servicio, afectando la calidad y la experiencia del usuario.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Qué relación existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?
- ¿Qué relación existe entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?
- ¿Qué relación existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?
- ¿Qué relación existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. ANTECEDENTES NACIONALES

Chumpitaz (2023), realizó una investigación con el objetivo de discernir la correlación existente entre la variable gestión administrativa y la calidad de los servicios. Se ha elaborado debido a que el método cuantitativo utiliza un modelo que opera de manera correlacionada, con el objetivo de identificar las variables pertinentes en el presente estudio. Para redactar la tesis, primero se ha recopilado información y, luego, se ha elaborado una brújula que permita vincular las variables detectadas. Con la colaboración de 242 clientes y empleados, se llevó a cabo una encuesta para recolectar sus puntos de vista sobre las variables analizadas. La adopción de la herramienta estadística ha

requerido la utilización de tablas, gráficos y figuras estadísticas para desentrañar los descubrimientos obtenidos en este estudio. De igual manera, se determinó la confiabilidad y validez de las variables utilizando la técnica de Alfa de Cronbach, concluyendo que la gestión administrativa y la excelencia del servicio tienen una conexión notable.

Martinez (2022), llevó a cabo su estudio con la finalidad de caracterizar la administración de la agencia Villa Rica del Banco de la Nación durante el periodo 2019-2021, tipo 3, con el propósito de optimizar su rendimiento mediante una proponen de mejora. Fundamentada en datos pertinentes que detallan el proceso administrativo, que se inicia con la etapa inicial de planificación, sigue con la organización, prosigue con la dirección y culmina en el control. He desempeñado múltiples funciones en el sector empresarial, particularmente con la entidad del Banco de la Nación, y en la actualidad ocupo el puesto de administrador de la agencia Villa Rica del Banco de la Nación. Este documento detalla mi experiencia. Así, se enfatiza la descripción de las diversas funciones dependiendo del puesto, así como el cumplimiento de las políticas institucionales, metas y objetivos. Finalmente, se exponen las contribuciones realizadas y se propone una recomendación de mejora para la administración.

Tulumba (2020), efectuó una investigación con la finalidad de discernir la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, en el año 2019. El grado y modalidad de investigación adoptado fue el descriptivo, con un diseño correlacional transeccional. La muestra se compuso de 15 empleados y 85 clientes. Los hallazgos indicaron que el 80% de los empleados percibe un alto nivel de gestión administrativa, mientras que el 56% de los clientes percibe una calidad del servicio proporcionado. La prueba de hipótesis revela una correlación negativa extremadamente baja (-0.13) y no significativa (0.42) entre la administración y la calidad del servicio. Esto implica que las medidas de planificación, organización, gestión y

supervisión implementadas por el Banco no facilitan la consecución de una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

Dueñas (2022), llevó a cabo un estudio con la finalidad de establecer la interrelación entre la administración y la calidad del servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica durante el año 2021. El desarrollo se fundamentó en la modalidad de investigación básica y correlacional, y el diseño implementado fue el no experimental de naturaleza transicional. Los hallazgos obtenidos subrayan la presencia de una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El estadístico Chi Cuadrado = χ^2 se utilizó para evaluar las hipótesis propuestas, resultando en el valor $V_c = \chi^2 = 154.412$, superior al valor $V_t = 9.488$. En consecuencia, se corroboró la hipótesis propuesta en el estudio. Además, para la gestión administrativa, el resultado indica que el nivel de productividad es percibido como frecuente por el 49.48% de los usuarios, mientras que para la calidad de atención, los usuarios perciben el nivel común con un 61.46%.

Alcas & Llacqua (2022), llevaron a cabo un estudio con la finalidad de establecer el nivel de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. En lo que respecta a la metodología, la orientación adoptada fue cuantitativa y de tipo básico; además, el diseño adoptado fue descriptivo correlativo. La población fue seleccionada mediante encuestas; por lo tanto, la muestra se conformó de 50 individuos. El procedimiento para la recolección de datos se concretó mediante preguntas, y la herramienta empleada fue el cuestionario, creado por las investigadoras. Igualmente, para el tratamiento estadístico, se empleó el software SPSS ver 26. En resumen, los hallazgos obtenidos establecieron un factor de correlación positivo promedio ($Rho=0,583$) y un valor de importancia ($sig.=0,00$). En otras palabras, se corroboró la veracidad de la hipótesis alternativa, que asegura una correlación relevante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Cabanillas & Yauri (2020), llevaron a cabo un estudio para examinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los usuarios del Banco Pichincha en Comas, Lima, en 2020. Este estudio se ejecutó mediante un enfoque hipotético deductivo, un enfoque académico, un diseño no académico y un extensión descriptivo-correlacional. El propósito primordial fue establecer el nivel de correlación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio, según los usuarios. Con una población de 328 usuarios de la entidad bancaria y una muestra de 56 usuarios, se implementaron técnicas estadísticas de diferenciación. La investigación reveló una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibido por los usuarios ($Rho = 0.694$). Este hallazgo permite inferir que una gestión administrativa optimizada por los gerentes o directivos mejorará la percepción de la nivel de servicio del servicio financiación por parte de los usuarios.

Cortez et al. (2022), efectuaron una investigación con el propósito de establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio prestado a los usuarios en la corporación GLM & LOSEACER S.A.C., ubicada en Lima, 2022. Los recursos empleados consistieron en cuestionarios en escala de Likert para las siguientes variables: Administración de Empresas y Calidad del Servicio. Estos instrumentos fueron sometidos a los respectivos análisis de fiabilidad y validez, los cuales confirmaron la aplicabilidad de los cuestionarios. El enfoque de investigación adoptado fue hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un nivel de correlación. La metodología utilizada para la recopilación de datos se basó en la encuesta, y los instrumentos de recolección de datos consistieron en cuestionarios. Estos fueron respaldados por expertos y su veracidad fue confirmada por el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. La relación estadísticamente significativa, alta positiva y directamente proporcional, entre la Gestión administrativa y la Calidad del servicio en la organización ($r_s = 0,953$, $p = 0,000 < 0,05$).

Curo & Malo (2023), Curo & Malo (2023) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de discernir cómo la calidad del servicio incide en la satisfacción del cliente de una entidad perteneciente al Sistema Financiero de Perú. En el presente estudio, se empleó una metodología de investigación descriptiva, con un nivel correlacional y se adoptó un enfoque de estudio cuantitativo. Para la recolección de datos, se utilizó un instrumento de encuesta compuesto por 18 preguntas aplicadas a la muestra total. Este instrumento permitió examinar la correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente, corroborando que la calidad del servicio tiene un impacto significativo en la satisfacción del cliente en el sector financiero. De este modo, se llegó a la conclusión de que la implementación de un cuadro de mando integral, que tenga en cuenta aspectos como perspectivas, finanzas, clientes, procesos internos y aprendizaje, puede funcionar como un instrumento de control de gestión, contribuyendo a la estrategia corporativa en consonancia con las áreas implicadas.

1.2.2. ANTECEDENTES REGIONALES

Flores (2021), llevó a cabo un estudio con la finalidad de establecer los indicadores de calidad del servicio asociados con la satisfacción de los clientes de Mibanco, agencia Bellavista Puno, durante el período de pandemia por coronavirus. El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, utilizando un instrumento de encuesta de 28 preguntas. Los hallazgos sugieren que los siete indicadores satisfacen las expectativas del cliente, proporcionando una satisfacción adecuada. Estos atributos inciden en el porcentaje de clientes satisfechos que superan el 67% del total de la muestra estudiada. El análisis se corroboró mediante análisis de regresión, correlación y de Chi-Cuadrado, que corroboran la hipótesis. Se concluye que existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente ($R= 0,82$), lo que sugiere que un incremento en la calidad del servicio conlleva un incremento en la satisfacción del cliente, o en sentido contrario.

Lupaca (2024), efectuó una investigación con el propósito de establecer la correlación entre la administración y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave, durante el año 2024. El método seleccionado fue el deductivo, utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo de diseño no experimental - transversal y un nivel de correlación significativo. Los hallazgos obtenidos señalan que el 36,07% de los participantes en la encuesta señala un nivel de planificación regular, un 6,01% señala un nivel de organización deficiente, un 14,21% señala un nivel de dirección deficiente y un 37,70% señala un nivel de control apropiado. El 35,52% de los participantes en la encuesta indica que la calidad del servicio es regular, el 31,69% de los encuestados señalan que el nivel de confiabilidad es bueno, el 19,67% señalan que la capacidad de respuesta es buena y el 51,91% indican que el nivel de seguridad es bueno. En consecuencia, se estableció una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un nivel de correlación positivo ($Rho\ 0.759$ y $p=0.000$). Esto fue expuesto por los participantes en la encuesta..

Mamani (2023), llevó a cabo una investigación con el objetivo de establecer la correlación entre la administración y la calidad del servicio al usuario en la Gerencia de Administración Tributaria y Recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao Ilave 2023. Por consiguiente, se adoptó una metodología cuantitativa y aplicada, adoptando un diseño no experimental y descriptivo correlacional. La población de estudio comprendió 45 empleados pertenecientes a la gerencia, y la metodología implementada fue la encuesta, empleando como herramienta un cuestionario. Las conclusiones alcanzadas indicaron un coeficiente de correlación de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000. Adicionalmente, se registró un valor de Tau-b de Kendall de 0,542 y un p-valor de 0,000, lo que evidencia una correlación significativa entre ambas variables. En consecuencia, se deduce que la gestión administrativa está vinculada con la calidad del servicio al usuario.

En otras palabras, la gestión llevada a cabo tiene un impacto directo en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.
- Identificar la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.
- Identificar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.
- Identificar la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración es un proceso sistemático que facilita la estructuración eficaz de los recursos dentro de una entidad con el fin de lograr metas previamente definidas. La gestión se compone de cinco funciones fundamentales: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Dentro del contexto bancario y financiero, la administración se enfoca en la optimización de los procesos internos, la garantía de eficiencia operativa y la mejora de la experiencia del cliente mediante una gestión efectiva de los recursos humanos, financieros y tecnológicos (Meléndez & Bardales, 2020).

La administración no se limita a la toma de decisiones estratégicas, sino que también persigue la optimización constante en las operaciones cotidianas, garantizando que las acciones dentro de una organización sean eficaces y eficientes. Este aspecto es esencial en entidades como las entidades bancarias, donde una adecuada planificación y distribución de tareas tiene un impacto directo en la calidad del servicio proporcionado a los clientes (González et al., 2020).

2.1.1.1. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración desempeña un papel crucial en el éxito y la sostenibilidad de cualquier entidad organizativa. Dentro del ámbito bancario, su importancia se fundamenta en los siguientes elementos:

- **Optimización de recursos:** Facilita una administración eficaz de los recursos económicos, tecnológicos y humanos para asegurar una operatividad óptima de la entidad financiera (Vásquez, 2022).
- **Mejora en la calidad del servicio:** Una gestión eficaz disminuye los tiempos de espera, acelera los procesos y optimiza la atención al cliente, ejerciendo un impacto positivo en la satisfacción del usuario.
- **Mitigación de gastos operacionales:** Una gestión administrativa eficiente reduce la disipación de recursos y previene gastos superfluos vinculados a la ineficiencia organizativa.
- **Adaptabilidad y reacción inmediata:** Promueve la instauración de estrategias en respuesta a las fluctuaciones en el mercado financiero y a las demandas cambiantes de los clientes.
- **Transparencia y adhesión a las regulaciones:** Asegura el cumplimiento de las regulaciones y normativas establecidas por la organización, lo que contribuye a la reducción de riesgos legales y financieros (Soledispa et al., 2022).

2.1.1.2. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Los objetivos primordiales de la administración en una entidad bancaria comprenden:

1. La planificación y coordinación de actividades internas es fundamental para asegurar un flujo eficaz de operaciones (Anchelia et al., 2021).
2. Se propone optimizar la estructuración del personal y sus roles, garantizando una distribución equitativa de responsabilidades.
3. Asegurar la eficiencia operativa mediante la implementación de procesos administrativos digitales.
4. Optimizar la calidad del servicio al cliente a través de tácticas que disminuyan los tiempos de espera y potencien la satisfacción del usuario.

5. Garantizar la observancia de regulaciones contables y financieras, asegurando la transparencia y fiabilidad en la administración de recursos.
6. La evaluación y supervisión continua de los procesos administrativos, mediante la implementación de mecanismos de control y auditoría, con el objetivo de identificar y rectificar deficiencias (Castillo et al., 2021).

2.1.1.3. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La administración se articula en cuatro dimensiones esenciales: la planificación, la organización, la dirección y el control (Ramírez et al., 2017). A continuación, se detallan cada una de ellas:

- **Planificación:** La planificación constituye la función primordial y fundamental en la administración, dado que establece los objetivos y establece las estrategias para su consecución. La planificación conlleva la definición de trayectorias de acción futuras y la distribución de recursos con el fin de alcanzar los objetivos organizativos. En el ámbito bancario, la planificación se manifiesta en la formulación de estrategias operativas, la organización de horarios de servicio, la asignación de personal a diversas áreas y la formulación de políticas de crédito y financiamiento. Una planificación eficiente favorece la optimización de la experiencia del usuario, previniendo retrasos innecesarios en los procedimientos y optimizando la administración financiera de la entidad (Mendoza, 2020).
- **Organización:** La organización se refiere a la disposición sistemática de recursos y actividades con el fin de alcanzar los objetivos delineados en la planificación. Una organización adecuada asegura una distribución eficaz de la labor, establece los roles y responsabilidades y establece jerarquías precisas dentro de una entidad. Dentro del ámbito bancario, una estructura eficaz garantiza que cada departamento cumpla con sus responsabilidades específicas, previniendo la duplicación de tareas y optimizando el flujo de trabajo. Esto conlleva la correcta distribución de personal en

ventanillas, asesorías financieras y otros departamentos esenciales (Yauripata, 2023).

- **Dirección:** La dirección se define como la aptitud para dirigir, estimular y coordinar al personal con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. La dirección conlleva una comunicación eficaz, un liderazgo estimulante y la adopción de decisiones precisas para dirigir las iniciativas del equipo de trabajo. En una entidad bancaria, una gestión eficaz se manifiesta en la administración del capital humano, la promoción de un entorno laboral positivo y el liderazgo de los directivos para asegurar un servicio al cliente de alta calidad. Un líder en el sector bancario debe poseer la capacidad de motivar a su equipo, resolver disputas y cultivar una cultura organizacional orientada hacia la excelencia (Casas, 2023).
- **Control:** La función de control es la que posibilita la evaluación del rendimiento organizacional y la corrección de desviaciones en relación con los objetivos preestablecidos. El control comprende la supervisión de actividades, la evaluación de resultados y la implementación de modificaciones cuando sea requerido. En una institución bancaria, la supervisión es esencial para garantizar la adhesión a las regulaciones financieras, prevenir actos fraudulentos y asegurar la transparencia en las transacciones. Los mecanismos de auditoría interna y supervisión son fundamentales para identificar anomalías y optimizar de manera constante la administración administrativa (Hoyos, 2023).

2.1.2. CALIDAD DE SERVICIO

Un servicio puede ser conceptualizado como una actividad o secuencia de acciones que, a pesar de poseer una estructura específica, se ejecutan de forma más o menos precisa. Estas medidas emergen de la interacción establecida entre el cliente y el personal que ofrece el servicio, y también implican la utilización de recursos físicos, activos y/o sistemas que el proveedor del servicio proporciona (Vilca et al., 2021).

El objetivo primordial de este procedimiento es tratar y resolver las variadas complicaciones o problemas que el consumidor pueda enfrentar. Con frecuencia, un servicio proporcionado a los consumidores conlleva algún tipo de interacción o comunicación con el individuo o entidad que suministra dicho servicio. Sin embargo, existen circunstancias particulares en las que el cliente no establece un vínculo directo e íntimo con el proveedor de productos, circunstancia que puede afectar la dinámica del servicio proporcionado (Vizcarra, 2021).

La mejora de la calidad del servicio requiere una transformación en la mentalidad y actitud; requiere la instauración de principios tales como la puntualidad, la honestidad, la franqueza y la responsabilidad, junto con un compromiso con los usuarios y la sociedad. El servicio de alta calidad requiere empleados con una mayor competencia, formación y compromiso. Por lo tanto, la aptitud personal emerge como un elemento esencial. Para prevenir que el cliente experimente procedimientos onerosos, esperas prolongadas, servicio insuficiente o rigidez, es imperativo que cada trabajador comprenda sus responsabilidades y las cumpla de manera eficaz. La actitud del personal constituye el factor más determinante en la calidad del servicio. El equipo debe ejercer un esfuerzo exhaustivo para optimizar la calidad del servicio prestado (Muriel et al., 2021).

La variable calidad del servicio fue establecida y evaluada mediante la combinación de sus tres aspectos para este análisis (fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía), lo que permitió evaluar la calidad del servicio en el centro de atención al aportante y identificar deficiencias, irregularidades o efectividades con el objetivo de rectificarlas, mejorarlas o superarlas. El procedimiento que una entidad implementa para comprender las necesidades y perspectivas de sus clientes, fundamentado en un servicio accesible, útil, confiable y seguro, incluso ante circunstancias imprevistas, asegurando la satisfacción del cliente mediante eficiencia y compromiso, lo que resulta en una generación de ingresos superiores y una disminución en los gastos para la empresa (Velthuis, 2019).

2.1.2.1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Al debatir sobre la importancia y trascendencia de la calidad en los servicios proporcionados, el propósito primordial y esencial es lograr altos grados de satisfacción entre los consumidores. Adicionalmente, se persigue la creación y desarrollo de productos que verdaderamente aporten valor y beneficios palpables a los consumidores o usuarios finales en su experiencia. Para una evaluación eficaz de la calidad de un servicio, resulta esencial realizar una comparativa entre las expectativas iniciales del usuario y su valoración o percepción respecto al resultado final que ha obtenido del servicio prestado (Contreras, 2021).

Este análisis revela las discrepancias existentes en relación con la calidad del servicio, un concepto intrincado que engloba múltiples dimensiones. Estas discrepancias se originan a partir de la contrastación entre las expectativas de los consumidores y su percepción del nivel de servicio que recibieron en el preciso momento de la adquisición del producto. La fidelidad de un cliente se garantiza eficazmente al cumplir plenamente con todas sus necesidades y expectativas (Aldaz & Valdera, 2023).

2.1.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

Se deben cumplir diversas características fundamentales para asegurar la provisión de un servicio de alta calidad, las cuales son las siguientes:

- El artefacto o sistema en cuestión debe cumplir con su propósito original y fundamental, es decir, debe operar de acuerdo con el diseño y la concepción para los cuales fue concebido y elaborado inicialmente.
- Es fundamental que proporcione los resultados solicitados para poder avanzar en el proceso.
- Es fundamental que se esfuerce al máximo para lograr alcanzar y cumplir de manera exitosa todos los objetivos que se ha propuesto.

- Debe encontrar una manera efectiva de resolver las necesidades presentes en la situación actual.
- Debe ser absolutamente apropiado y completamente adecuado para el propósito específico al que se destina su uso (Pillaca, 2022).

Existen una amplia variedad de características específicas que son absolutamente fundamentales y recaen en la responsabilidad exclusiva de los empleados dentro de las instituciones, ya que constituyen habilidades de una relevancia indiscutible. Estas cualidades y atributos son especialmente relevantes en lo que se refiere a la comunicación directa y el trato personalizado con los clientes. Entre todas las opciones disponibles en este momento, se encuentran las siguientes alternativas: Iniciativa, la cual se refiere a la capacidad de ser dinámico y proactivo, mostrando una tendencia natural a actuar de manera efectiva en diversas situaciones y reaccionar con prontitud y determinación ante los problemas que puedan surgir, demostrando así un alto grado de responsabilidad y compromiso en cada tarea emprendida. Por otro lado, también está la cuestión de la formalidad, la cual implica mostrar honestidad y transparencia en cada una de las acciones que se llevan a cabo, así como el compromiso de abordar los asuntos con la seriedad y la integridad necesarias. Esto garantiza un comportamiento adecuado y respetuoso en el entorno laboral (Morillo et al., 2011).

2.1.2.3. PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

El principio fundamental esencial relacionado con la atención al cliente establece que, en última instancia y de acuerdo con la perspectiva del cliente, es el propio cliente quien determina y asigna el valor que tiene la calidad del servicio de atención que recibe. Cualquier tipo de recomendación o sugerencia que se pueda brindar es de suma importancia, dado que aporta de manera significativa a nuestra meta de progresar en diversos aspectos y áreas de nuestra vida. Cualquier acción que se lleve a cabo durante

la prestación del servicio debe ser minuciosamente dirigida y enfocada hacia el propósito de alcanzar la completa satisfacción del cliente (García, 2024).

La adecuada y oportuna satisfacción de las necesidades y requerimientos del cliente debe ser siempre asegurada y priorizada por las empresas. Esto implica no solo garantizar la óptima cantidad y calidad del producto o servicio ofrecido, sino también asegurar un precio justo y competitivo, así como cumplir de manera puntual y eficiente con los plazos de entrega acordados previamente. Las necesidades y las expectativas del consumidor son aspectos fundamentales que la empresa debe considerar al momento de definir su estrategia de producción y comercialización de sus productos y servicios en el mercado. Es crucial que la organización esté en sintonía con las demandas del cliente para poder satisfacerlas de manera efectiva y mantener su competitividad en el mercado actual. El proceso de desarrollo y diseño de este servicio requiere satisfacer una variedad de necesidades específicas que resultan fundamentales para garantizar la plena satisfacción del cliente (Tabares & Hernández, 2021).

Es crucial garantizar que la compañía no solo satisfaga las expectativas del público, sino que también se mantenga estable y relevante en el mercado contemporáneo. Las compañías deben minimizar al máximo las divergencias entre las variadas demandas de los clientes, las realidades del mercado y las particularidades únicas de cada cliente. El cliente goza de la plena potestad de recibir información minuciosa y exhaustiva sobre cada rincón del servicio que la compañía le brinda (Chilet, 2021).

2.1.2.4. CALIDAD DEL SERVICIO BANCARIO

Desde los años noventa, la atención y el interés hacia la relevancia de brindar un servicio de calidad han experimentado un notable aumento. Los servicios y productos brindados no solo deben cumplir con la función asignada, sino que también es crucial que, al menos, igualen las expectativas y la percepción que los clientes tienen de ellos. La labor de un servicio bancario engloba todas las maniobras y maniobras que realizan las

entidades financieras, actuando como corporaciones especializadas en brindar una variedad de servicios. Cada iniciativa que se lleva a cabo busca primordialmente satisfacer las demandas y exigencias de los destinatarios (Torres & Luna, 2017).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Atención individualizada al cliente:** Denota el procedimiento a través del cual una entidad modifica sus servicios y comunicación para proporcionar una atención individualizada a cada usuario, teniendo en cuenta sus requerimientos, expectativas y características específicas (Alcas & Llacqua, 2022).
- **Banco:** Se trata de una entidad financiera que funciona mediante la captación de recursos públicos a través de depósitos y su posterior análisis para la obtención de préstamos e inversiones. Adicionalmente, proporciona una variedad de productos financieros, incluyendo cuentas de ahorro, préstamos, transferencias, entre otros (Tulumba, 2020).
- **Calidad del servicio:** Se refiere al grado de excelencia con el que una entidad proporciona sus servicios, basándose en el acatamiento de los estándares establecidos y las expectativas de los usuarios. La felicidad y la fidelidad del cliente dependen de factores como la confiabilidad, la empatía, la rapidez, los elementos palpables y la habilidad para responder (Silva et al., 2021).
- **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la capacidad de una entidad para responder con prontitud, eficiencia y eficacia a las peticiones, preocupaciones o problemas planteados por los usuarios (Oviedo & Loor, 2021).
- **Comprender las necesidades del cliente:** Implica la identificación y análisis de las expectativas, deseos y requerimientos del usuario con el objetivo de diseñar y proporcionar servicios que efectivamente cumplan con sus requerimientos (Perez et al., 2022).

- **Conocimiento para responder las preguntas:** Se refiere al grado de formación técnica y profesional del personal responsable de la prestación de servicios, lo que le permite proporcionar asistencias claras, oportunas y precisas a las interrogantes de los usuarios (Rojas et al., 2020).
- **Control:** Se trata de una función administrativa que facilita la supervisión, evaluación y corrección de las actividades organizacionales, con el propósito de asegurar la consecución de los objetivos establecidos. Mediante el control se detectan desviaciones, se implementan acciones correctivas y se optimiza el rendimiento institucional mediante la mejora del rendimiento institucional (Zamora, 2022).
- **Cortesía y amabilidad:** Se refiere a las actitudes y conductas respetuosas, cálidas y empáticas que el personal manifiesta hacia los clientes durante el proceso de atención
- **Dirección:** Función administrativa que conlleva la orientación, coordinación y motivación del personal en la consecución de los objetivos empresariales. El liderazgo, la toma de acuerdos, la conversación y la administración del talento laboral dentro de la organización son aspectos que involucran a la entidad (Peralta et al., 2023).
- **Eficacia:** Se refiere a la habilidad para lograr los resultados previstos o cumplir con los objetivos establecidos, sin tener en cuenta la utilización de recursos. Una entidad eficiente logra su objetivo de forma puntual y satisfactoria (Flores, 2022).
- **Elementos tangibles:** Los elementos físicos del servicio, tales como infraestructuras, mobiliario, equipos, archivos, uniformes y señalización, ejercen una influencia directa en la evaluación del usuario respecto al habilidad y atención (Rodríguez et al., 2023).
- **Empatía:** Se alude a la habilidad del personal para comprender y compartir las emociones del cliente, proporcionando un trato humano, cercano y empático. La

empatía robustece la relación íntima y optimiza de manera considerable la vivencia del usuario (Tenesaca & Teodoro, 2022).

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad de la entidad para proporcionar el servicio de forma segura, exacta y coherente, cumpliendo con las obligaciones adquiridas. Un servicio de alta fiabilidad propicia la confianza y la confiabilidad entre los clientes (Arteaga, 2021).
- **Gestión administrativa:** Se trata de un conjunto de procedimientos dirigidos a la planificación, organización, dirección y supervisión de los recursos humanos, financieros y materiales de una entidad, con el objetivo de lograr metas institucionales de forma eficiente y efectiva (Salguero & García, 2018).
- **Nivel de coordinación:** Se refiere al nivel de integración entre diversas áreas o unidades de una entidad para colaborar de manera conjunta y armónica, previniendo duplicidades y garantizando la fluidez en los procesos (Panduro et al., 2020).
- **Nivel estratégico:** Se refiere al estrato superior de una entidad, en el que se adoptan decisiones de largo alcance, se formulan políticas institucionales, se establecen metas generales y se guía la visión y misión de la entidad (Panduro et al., 2020).
- **Nivel operativo:** Se trata del nivel en el que se llevan a cabo las tareas específicas y rutinarias directamente vinculadas a la provisión del servicio al usuario. Durante este grado, se implementan los procedimientos preestablecidos y se establece una interacción directa con el cliente (Fasabi & Bardales, 2020).
- **Organización:** Se refiere a la estructura tanto formal como informal a través de la cual una entidad organizacional distribuye funciones, recursos, procesos y personal con el objetivo de alcanzar sus objetivos. Una organización adecuada facilita la optimización laboral y la consecución de resultados eficientes (Mendoza et al., 2018).
- **Planeación:** Se refiere al procedimiento a través del cual se establecen objetivos, se formulan estrategias y se establecen los recursos requeridos para cumplir con los

objetivos de una entidad dentro de un periodo específico. Una planificación apropiada disminuye la incertidumbre y optimiza el proceso de toma de decisiones (Margoth et al., 2021).

- **Rapidez de servicio:** Se refiere al período requerido por una organización para atender y solucionar las peticiones de los usuarios. Una prestación de servicios ágiles potencia la opinión de eficiencia y contenido del cliente (Ramos, 2023).
- **Recursos financieros:** Se refiere a los recursos financieros disponibles que una entidad emplea para llevar a cabo sus actividades y lograr sus metas establecidas. Incorporan presupuestos, ingresos autónomos, subvenciones y otros recursos financieros (Pacheco, 2023).
- **Recursos humanos:** Se refiere al colectivo de individuos integrantes de una entidad, cuyas competencias, conocimientos, experiencias y actitudes facilitan la ejecución de las responsabilidades organizacionales (Aguilar et al., 2020).
- **Recursos materiales:** Se refiere a los recursos materiales empleados por la entidad para desempeñar sus responsabilidades, tales como equipos, insumos, mobiliario, herramientas, entre otros. La disponibilidad y estado de la misma inciden en la calidad del servicio proporcionado (Yauripata, 2023).
- **Recursos tecnológicos:** Se refiere a los sistemas, programas, aplicaciones y aplicaciones a digital que optimizan la administración institucional, la comunicación, el procesamiento de datos y la provisión de servicios profesionales (Hoyos, 2023).
- **Satisfacción:** Se deriva del contraste entre las objetivos del usuario y la opinión del servicio proporcionado. Una satisfacción elevada sugiere que la entidad ha conseguido satisfacer o exceder las expectativas del cliente (Arteaga, 2021).
- **Seguridad:** Se refiere a las disposiciones, protocolos y protocolos establecidos por la entidad con el objetivo de salvaguardar la integridad física, psicológica y de la información de los usuarios (Bernabé, 2021).

- **Tomar decisiones:** Se refiere al procedimiento por el cual se selecciona una alternativa entre múltiples alternativas viables, basándose en objetivos, criterios, datos existentes y análisis (Heyen, 2023).
- **Trabajadores preparados para responder:** El término alude al personal debidamente formado, competente y con una actitud apropiada para satisfacer las demandas del usuario de manera profesional, puntual y eficaz, aportando así a la incremento de la reputación organizacional (Salguero & García, 2018).
- **Usuarios:** Se refiere a los individuos que se aprovechan o hacen uso de los productos proporcionados por una entidad. Son el núcleo fundamental de cualquier entidad, por lo que la comprensión de sus requerimientos y objetivos es esencial para proporcionar un servicio de alta calidad (Castillo & Marleny, 2022).

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.
- Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.
- Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.

- Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El estudio de investigación se realizó en el Banco de la Nación de la ciudad de Ilave, ubicado en Jr. Independencia N° 206 del distrito de Ilave, provincia de El Collao del departamento de Puno.

El Banco de la Nación se configura como la entidad financiera que opera en nombre del Estado Peruano, colaborando en una variedad de transacciones comerciales tanto en el sector público como en el empresarial. Esta relevante entidad funciona sin distinción, ya sea en el ámbito nacional dentro de las fronteras peruanas o en operaciones que implican el contexto internacional. Esta entidad es un organismo integrante del Ministerio de Economía y Finanzas, una entidad gubernamental responsable de la administración económica y fiscal de la nación.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población del estudio estuvo conformada por dos grupos: por un lado, los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal Ilave, quienes participaron en la gestión administrativa; y, por otro lado, los usuarios atendidos en la ventanilla de la entidad bancaria. Para evaluar la gestión administrativa, se encuestó a los 23 trabajadores del banco.

En cuanto a la calidad del servicio percibida, la población estuvo conformada por los usuarios que realizaron al menos una operación de retiro o depósito por ventanilla

durante el mes de febrero del año 2025. Durante dicho mes, la entidad bancaria atendió un total de 1200 usuarios. La información fue proporcionada por los propios trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, mediante comunicación directa durante la etapa de recopilación de datos para el estudio.

3.2.2. MUESTRA

La población del presente estudio estuvo conformada por dos grupos claramente definidos:

Trabajadores del Banco de la Nación: Debido al reducido tamaño de este grupo (23 trabajadores), se empleó un muestreo **no probabilístico** por conveniencia, encuestando al total de los trabajadores involucrados en la gestión administrativa.

Tabla 01: Distribución de los trabajadores según sus áreas de trabajo

Área del Banco	N° de Trabajadores	Justificación Breve
Operaciones	4	Área clave para el soporte operativo y logístico diario.
Atención al Cliente (ventanilla)	7	Mayor personal por atención directa y constante al usuario.
Administrativa	4	Importancia en la planificación y gestión interna.
Recursos Humanos	2	Área especializada en gestión del talento humano.
Supervisión	2	Controla y supervisa las operaciones y atención.
Caja y Tesorería	4	Responsable directa del manejo financiero y efectivo.
Total	23	Total de trabajadores considerados para el estudio.

Usuarios atendidos en la ventanilla: Para evaluar la percepción de calidad del servicio, se aplicó un **muestreo probabilístico aleatorio simple**, considerando una población constituida por los 1200 usuarios atendidos en ventanilla. A partir de esta población, se determinó una muestra representativa mediante la fórmula correspondiente.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = tamaño de la población = 1200 usuarios
- Z_{α} = nivel de confianza = 1.96
- p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.5
- q = probabilidad de fracaso = 0.5
- d = precisión (Error máximo admisible) = 0.05

Reemplazando valores de la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(1200)}{(0.05)^2(1200-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

Para obtener conclusiones con una seguridad del 95% y un error no mayor del 5%, la muestra fue de 291 clientes.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. TÉCNICAS

En el presente estudio, la metodología empleada fue la encuesta, dado que facilitó la recolección estructurada de datos y la obtención de datos cuantificables acerca de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la sucursal del Banco de la Nación en Ilave.

3.3.2. INSTRUMENTO

Se emplearon dos cuestionarios, uno para medir la gestión administrativa y otro para evaluar la calidad del servicio. Ambos instrumentos fueron diseñados bajo la escala de

Likert y organizados por dimensiones, lo cual permitió una medición precisa y ordenada de las variables del estudio.

- **CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (ANEXO 02):** Este cuestionario fue elaborado por Tulumba (2020). Consta de 28 preguntas, organizadas en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. Su objetivo es evaluar la eficiencia de la gestión administrativa dentro del Banco de la Nación, sucursal llave.
- **CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO (ANEXO 03):** El cuestionario utilizado para evaluar la calidad del servicio fue elaborado por Ariza (2023). Su propósito es identificar el nivel de calidad percibida por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao, en el año 2024. Este instrumento cuenta con 25 preguntas y 5 dimensiones, estructuradas bajo la escala de Likert.

Confiabilidad y validez: El instrumento fue elaborado por Ariza (2023) y Tulumba (2020), en su trabajo académico titulado, se presenta una argumentación en la que se expone que la confiabilidad de los instrumentos de investigación está respaldada por el Alfa de Cronbach. En relación a la variable que se refiere a la calidad de atención, se observa que el valor del coeficiente se encuentra por encima de 0.868.

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 02: Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala	Barómetro
Variable Independiente: Gestión administrativa	Conjunto de procedimientos que abarcan la planificación, estructuración, gestión y control dentro de una entidad, con el objetivo de optimizar los recursos y mejorar la eficiencia operacional.	Planificación	Nivel estratégico	Nunca: 1 punto Casi Nunca: 2 puntos A veces: 3 puntos Casi siempre: 4 puntos Siempre: 5 puntos	Buena: 105 - 140 puntos Regular: 70 - 104 puntos Mala: 28 - 69 puntos
			Nivel de coordinación		
		Organización	Nivel operativo		
			Recursos humanos		
			Recursos tecnológicos		
		Dirección	Recursos financieros		
			Recursos materiales		
		Control	Metas		
			Tomar decisiones		
			Delegar funciones		
Variable dependiente: Calidad del servicio	La percepción del usuario respecto a la eficiencia, la seguridad, la confiabilidad y el trato recibido en la provisión de un servicio se valora mediante dimensiones tales como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y	Elementos tangibles	Equipos	Nunca: 1 punto Casi Nunca: 2 puntos A veces: 3 puntos Casi siempre: 4 puntos Siempre: 5 puntos	Buena: 92 - 125 puntos Regular: 59 - 91 puntos Mala: 25 - 58 puntos
			Instalaciones físicas		
		Fiabilidad	Materiales de comunicación		
			Interés en solucionar problemas		
			Satisfacción		
		Capacidad de respuesta	Eficacia		
			Rapidez de servicio		
		Seguridad	Informar al cliente		
			Trabajadores preparados para responder		
			Cortesía y amabilidad		
			Conocimiento para responder las preguntas		

empatía.

Inspira confianza

Comprensión

Atención individualizada

Empatía

al cliente

Comprender las
necesidades del cliente

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN: El presente estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo descriptivo-correlacional, cuyo propósito fue examinar la correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la sucursal llave del Banco de la Nación. De acuerdo con Hernández et al. (2014), los estudios descriptivos tuvieron como objetivo cuantificar o recolectar datos relativos a las variables objeto de estudio, facilitando así la caracterización de su comportamiento en un contexto específico.

Por otro lado, los estudios correlacionales tuvieron como propósito analizar la interrelación entre dos o más variables dentro de un contexto determinado. En el presente caso, el estudio se centró en establecer el nivel de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibido por los usuarios de la entidad bancaria. No se buscó alterar ninguna variable, sino examinar y analizar su interrelación en su contexto real.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que se basó en la recolección y análisis de datos numéricos para medir la relación entre las variables. Según Hernández et al. (2014), la metodología cuantitativa se distingue por su objetividad en la cuantificación de fenómenos, empleando instrumentos estadísticos para el análisis de los datos recolectados.

En este contexto, la investigación se efectuó a través de encuestas aplicadas a los usuarios de la sucursal llave del Banco de la Nación, con el objetivo de cuantificar su

percepción acerca de la calidad del servicio y evaluar su correlación con la productividad de la gestión administrativa. Los datos recolectados fueron sometidos a un análisis estadístico correlacional, con el fin de discernir el nivel de asociación entre ambas características.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: De acuerdo con Hernández et al. (2014), en un diseño no experimental, las variables no fueron manipuladas de manera intencional, sino que se manifestaron en su condición natural. En el presente estudio, se examinó la gestión administrativa y su repercusión en la calidad del servicio sin alterar la operatividad del banco. Además, el análisis fue de tipo transversal o transeccional, ya que la recolección de información se llevó a cabo en un solo instante temporal. Esto permitió capturar con nitidez la relación entre la administración y la excelencia del servicio en la entidad bancaria durante el período de análisis.

TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS: Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados en el presente estudio, se emplearon los softwares Microsoft Excel y IBM SPSS Statistics versión 26. Excel fue utilizado para la organización inicial de la base de datos, tabulación y cálculo de promedios. Por su parte, SPSS permitió realizar análisis estadísticos más avanzados, tanto descriptivos como inferenciales, facilitando una interpretación precisa de los resultados.

Con el propósito de cumplir rigurosamente los objetivos de investigación, se aplicaron dos tipos de análisis:

- Estadística descriptiva, para presentar frecuencias absolutas y relativas, promedios y niveles de evaluación de cada variable.
- Estadística inferencial, mediante la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman, para determinar la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Dado que las variables se evaluaron en **poblaciones distintas** (trabajadores para la gestión administrativa y usuarios para la calidad del servicio), se construyó una **base emparejada** con **23 casos**, asignando a cada trabajador un promedio representativo de la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Este procedimiento permitió comparar ambas variables dentro de una misma unidad de análisis (trabajador), justificando así la aplicación del coeficiente de Spearman, el cual es adecuado para variables en escala ordinal y datos no paramétricos.

Prueba de normalidad:

Antes de aplicar el análisis correlacional, se realizó una evaluación de la distribución de las variables mediante las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk. Los resultados se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 03: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0,105	23	,000	,090	23	,000
Calidad del Servicio	0,220	23	,000	,139	23	,000

En ambas pruebas estadísticas, los valores de significancia (p) fueron **menores a 0.05** para las dos variables. Esto indica que **no se cumple el supuesto de normalidad**, por lo tanto, las distribuciones no son normales.

Como consecuencia de esta prueba de normalidad, se optó por aplicar la correlación de Spearman, que es una prueba no paramétrica adecuada para datos no normales y para variables medidas en escala ordinal, como es el caso de los promedios derivados de las escalas tipo Likert utilizadas en los instrumentos de ambas variables.

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

4.1.1. RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 04: Nivel de gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Gestión Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	9	39,13%
Regular	10	44,57%
Mala	4	16,30%
Total	23	100,00%

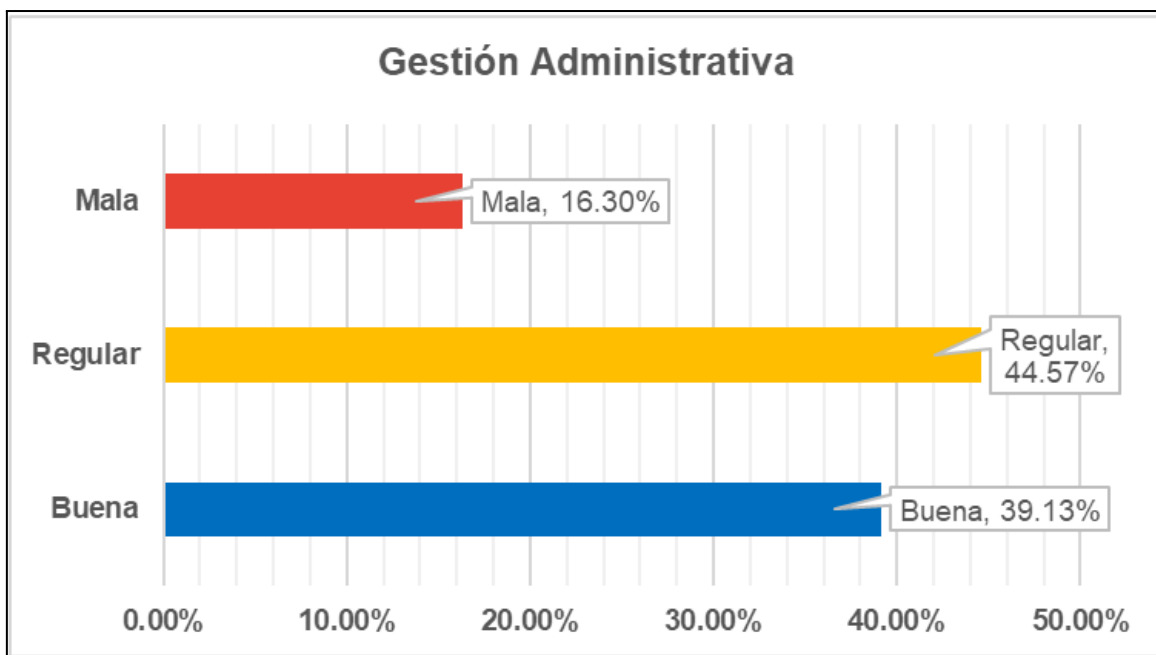


Figura 01: Nivel de gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Los resultados muestran que el 44.57% de los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025, perciben que la gestión administrativa es regular, lo cual indica que existen aspectos de la administración institucional que requieren mejora en eficiencia, organización o supervisión. Esto evidencia que la gestión actual no está cumpliendo plenamente con las expectativas del personal, lo cual podría afectar directa o indirectamente el clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

Asimismo, el 39.13% considera que la gestión es buena, lo que demuestra que una parte significativa reconoce esfuerzos favorables en la administración, aunque todavía no predominan como para consolidar un nivel óptimo. Por otro lado, el 16.30% de los trabajadores califica la gestión como mala, lo que confirma la existencia de percepciones negativas dentro del equipo, posiblemente vinculadas a deficiencias en planificación, dirección o control administrativo.

4.1.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 05: Niveles por dimensión de la gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Dimensiones de la Gestión	Buena		Regular		Mala		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Administrativa								
Planificación	7	30,43%	11	47,83%	5	21,74%	23	100%
Organización	12	52,17%	7	30,43%	4	17,39%	23	100%
Dirección	8	34,78%	13	56,52%	2	8,70%	23	100%
Control	9	39,13%	10	43,48%	4	17,39%	23	100%

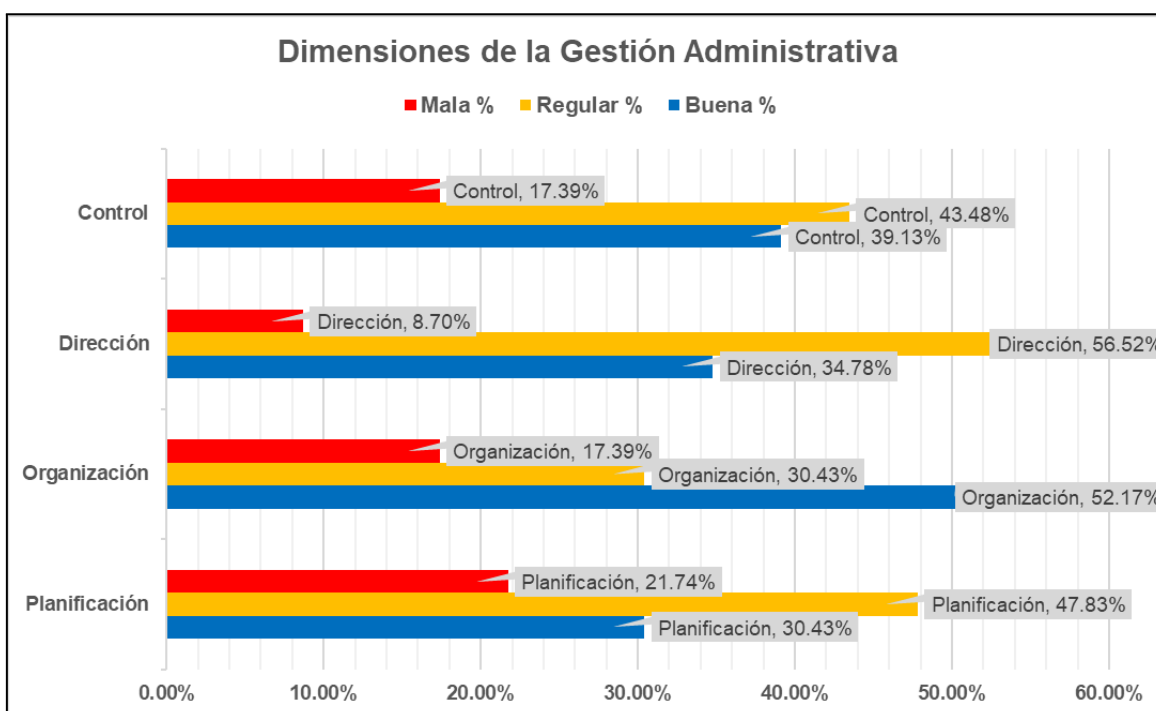


Figura 02: Niveles por dimensión de la gestión administrativa en los trabajadores del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Planificación: El 47.83% de los trabajadores percibe la planificación como regular, lo que indica que esta dimensión se desarrolla con cumplimiento parcial de metas, programación

y objetivos. El 30.43% la califica como buena, lo que demuestra que existe organización anticipada en el desarrollo de las actividades. Un 21.74% la valora como mala, lo que confirma la percepción de baja efectividad en esta dimensión.

Organización: El 52.17% considera que la organización es buena, lo que afirma que la asignación de funciones, recursos y responsabilidades está bien definida para la mayoría. El 30.43% la evalúa como regular, reflejando que dicha distribución se percibe medianamente clara. El 17.39% la califica como mala, lo que indica que en algunos casos no se perciben estructuras organizativas eficientes.

Dirección: El 56.52% de los encuestados califica esta dimensión como regular, lo que señala que los procesos de dirección cumplen parcialmente con orientar y coordinar al personal. El 34.78% la percibe como buena, lo que confirma que existe conducción efectiva del equipo de trabajo. Solo el 8.70% la considera mala, indicando baja frecuencia en la percepción negativa.

Control: El 43.48% de los trabajadores percibe el control como regular, lo que revela cumplimiento intermedio en los mecanismos de evaluación y seguimiento. El 39.13% lo califica como bueno, indicando que existe supervisión sistemática en gran parte de los procesos. El 17.39% lo considera malo, mostrando una minoría con percepción desfavorable en esta dimensión.

4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

4.2.1. RESULTADOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 06: Nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.

Calidad del Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Buena	103	35,53%
Regular	130	44,74%
Mala	57	19,73%
Total	291	100,00%

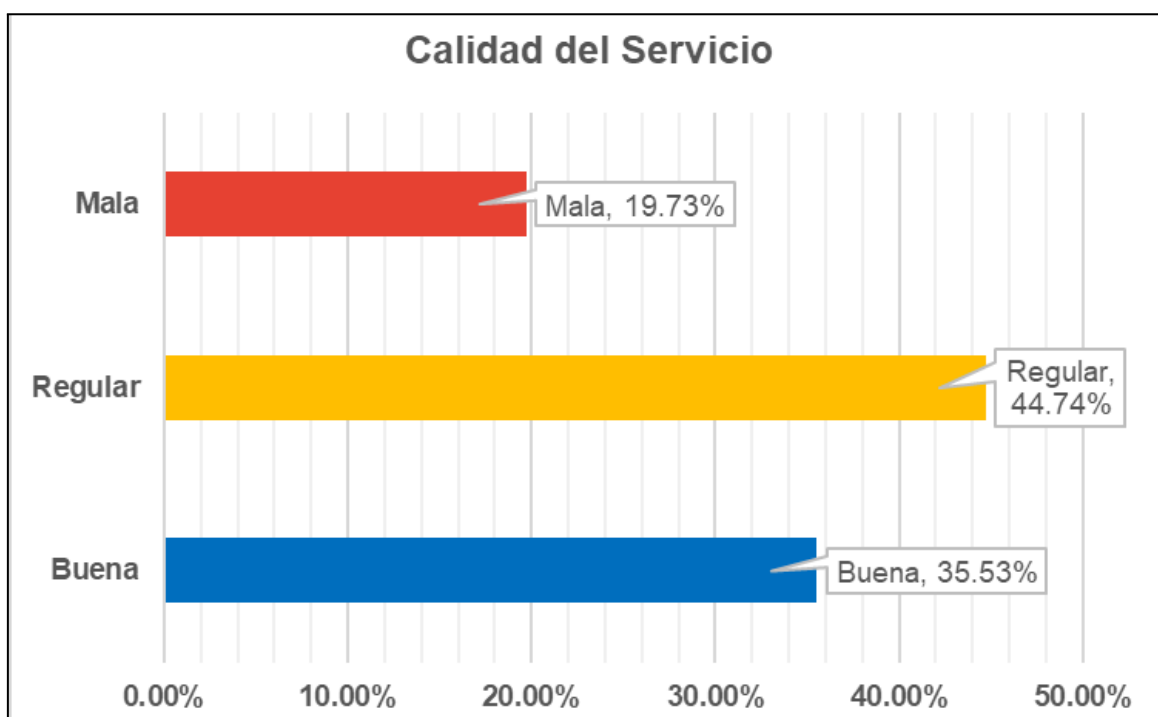


Figura 03: Nivel de calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.

Los resultados muestran que el 44.74% de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao – 2025, perciben que la calidad del servicio es regular, lo que

indica que el nivel de atención, cumplimiento y experiencia percibida no supera las expectativas, pero sí cumple de manera aceptable con lo requerido. El 35.53% de los usuarios considera que la calidad del servicio es buena, lo que demuestra que una parte significativa de los encuestados recibió una atención satisfactoria, con eficiencia en los procesos y adecuadas condiciones en la prestación del servicio. Por otro lado, el 19.73% califica la calidad del servicio como mala, lo que afirma que existe un grupo de usuarios que percibe deficiencias en la atención, lo cual afecta su satisfacción con los servicios brindados.

4.2.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 07: Niveles por dimensión de la calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Dimensiones de la Calidad del Servicio	Buena		Regular		Mala		Total	
	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%	Fr.	%
Elementos tangibles	109	37,46%	128	43,99%	54	18,56%	291	100%
Fiabilidad	115	39,52%	132	45,36%	44	15,12%	291	100%
Capacidad de respuesta	90	30,93%	130	44,67%	71	24,40%	291	100%
Seguridad	131	45,02%	120	41,24%	40	13,75%	291	100%
Empatía	72	24,74%	141	48,45%	78	26,80%	291	100%

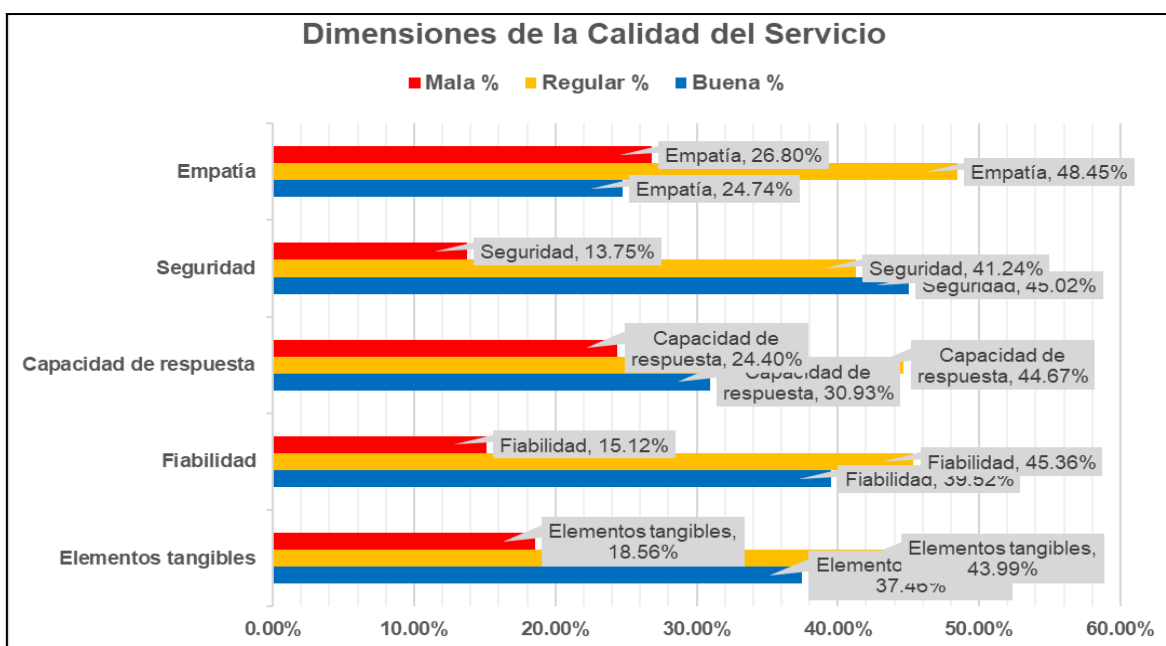


Figura 04: Niveles por dimensión de la calidad del servicio percibido por los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Elementos tangibles: El 43.99% de los usuarios considera esta dimensión como regular, lo que indica que las condiciones físicas, infraestructura y equipamiento son aceptables pero no óptimas. El 37.46% la percibe como buena, evidenciando una valoración favorable en los aspectos visibles del entorno de atención. El 18.56% la califica como mala, lo que confirma la existencia de percepciones negativas en cuanto a la presentación física del servicio.

Fiabilidad: El 45.36% de los encuestados califica esta dimensión como regular, lo que demuestra que el cumplimiento de lo prometido y la precisión en el servicio presentan resultados intermedios. El 39.52% la considera buena, lo que refleja confianza por parte de los usuarios en la atención recibida. El 15.12% la valora como mala, mostrando una menor proporción de usuarios con experiencias insatisfactorias.

Capacidad de respuesta: El 44.67% percibe esta dimensión como regular, indicando que el tiempo y la disposición del personal para atender solicitudes se encuentra en un nivel moderado. El 30.93% la califica como buena, lo que evidencia que una parte

significativa considera oportuna la atención. El 24.40% la considera mala, lo que afirma que existe una proporción importante de usuarios con percepciones negativas sobre la rapidez de respuesta.

Seguridad: El 45.02% de los usuarios percibe esta dimensión como buena, lo que indica que se sienten protegidos y confiados durante la atención. El 41.24% la considera regular, lo que representa una percepción media respecto a la capacidad del personal para generar confianza. El 13.75% la califica como mala, lo que refleja un menor porcentaje de insatisfacción en este aspecto.

Empatía: El 48.45% de los usuarios considera que esta dimensión es regular, lo que muestra una percepción neutral respecto a la atención personalizada y comprensión por parte del personal. El 26.80% la califica como mala, lo que evidencia una alta proporción de usuarios que no se sienten comprendidos o valorados. Solo el 24.74% la percibe como buena, lo que indica un bajo reconocimiento de atención empática.

4.3. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Tabla 08: Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Calidad del Servicio
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	1.000	.869**
Spearman	Administrativa	Sig. (bilateral)	.	0
		N	23	23
	Calidad del	Coefficiente de correlación	.869**	1.000
	Servicio	Sig. (bilateral)	0	.
		N	23	23

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

Comprobación de hipótesis general:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Interpretación: Se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.869 con un nivel de significancia de 0.000. Este resultado indica que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025. La

dirección positiva de la correlación implica que, a medida que mejora la gestión administrativa dentro de la institución, también se incrementa la percepción favorable de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Debido a que el valor de p (0.000) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que sí existe una relación significativa entre ambas variables en estudio.

Disolución: Diversas investigaciones realizadas en bancos, cajas, municipalidades y empresas han demostrado que la gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio. No obstante, la intensidad de esta relación varía según el tipo de institución y las condiciones en las que se desarrollan los procesos administrativos.

En el contexto de las entidades bancarias, Tulumba (2020) documentó una correlación negativa extremadamente baja ($Rho = -0.13$) y no significativa ($p = 0.42$) entre la administración y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa. Esto indicaría una ejecución insuficiente de las funciones administrativas —tales como la planificación, organización, dirección y control—, lo que obstaculizaría la generación de una percepción favorable del servicio entre los usuarios.

Alcas & Llacqua (2022), en una investigación llevada a cabo en la sede Arenales del Banco Scotiabank, identificaron una correlación media positiva ($Rho = 0.583$, $p = 0.000$), lo que corrobora la estrecha correlación entre ambas variables. Con la optimización de la administración, se incrementa simultáneamente la calidad del servicio percibido, lo que facilitó el rechazo de la hipótesis nula y la confirmación de la hipótesis alterna.

Cabanillas & Yauri (2020) identificaron una correlación positiva ($Rho = 0.694$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco Pichincha de Comas, Lima. La investigación subraya que una dirección eficaz y una administración estratégica apropiada ejercen una influencia directa en la satisfacción del cliente bancario.

En contraste, Dueñas (2022) realizó un análisis de esta correlación en la Agencia II Huancavelica del Banco de la Nación, y evidenció una correlación positiva mediana ($Rho = 0.694$, $p = 0.000$), respaldada por una prueba de chi cuadrado ($X^2 = 154.412 > Vt = 9.488$), lo que permitió validar la hipótesis del estudio y corroborar que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio.

En consonancia con los descubrimientos previamente mencionados, Chumpitaz (2023) identificó en su estudio, llevado a cabo con usuarios del Banco de la Nación, una correlación positiva significativamente alta ($Rho = 0.872^{**}$, $p < 0.01$) entre ambas variables. No obstante, se identificaron deficiencias internas, tales como la ausencia de programas de formación, la falta de empatía en la atención y deficiencias estructurales que restringen el impacto positivo de la gestión.

En el contexto de las administraciones locales, Lupaca (2024) realizó un análisis de esta correlación en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, concluyendo que se presenta una correlación positiva significativa ($Rho = 0.759$, $p = 0.000$) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio prestado. Los hallazgos indican que la mayoría de los participantes en la encuesta valoró los procesos administrativos como apropiados, aunque se identificaron elementos que aún requieren mejoramiento.

En el ámbito corporativo, Cortez et al. (2022) examinaron esta correlación en la entidad GLM & LOSEACER S.A.C., ubicada en Lima, y descubrieron una correlación significativamente alta ($r_s = 0.953$, $p = 0.000$), lo que evidencia que una administración eficiente propicia una mejora significativa en la calidad del servicio proporcionado. Esto corrobora que una organización administrativa meticulosamente estructurada y operativa tiene un impacto positivo en la percepción del usuario o cliente final.

4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Tabla 09: Relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Correlaciones				
			Planificación	Calidad del Servicio
Rho de	Planificación	Coefficiente de correlación	1.000	.832**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	0
		N	23	23
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	.832**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	23	23

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

Comprobación de hipótesis específica 1:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Interpretación: El análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0.832 con un nivel de significancia de 0.000, lo cual indica que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao –

2025. Esto implica que a mayor nivel de planificación dentro de la gestión administrativa, los usuarios perciben una mejor calidad del servicio, evidenciando una conexión directa entre una adecuada organización anticipada de procesos y la satisfacción del usuario final.

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es menor al nivel alfa establecido ($\alpha = 0.01$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Disolución: En distintos contextos organizacionales, diversos autores han determinado que la dimensión planeación de la gestión administrativa guarda una relación significativa con la calidad del servicio, aunque con distintos niveles de intensidad. En primer lugar, Cortez et al. (2022) reportaron una correlación muy alta entre el planeamiento de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C., Lima, con un coeficiente de Spearman de $r_s = 0.783$ y un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$, lo cual demuestra que una adecuada planeación estratégica repercute directamente en el nivel de atención percibido por los usuarios.

Lupaca (2024) también detectó una correlación significativa ($Rho = 0.696$, $p = 0.000$) entre la planificación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao – llave. En el presente escenario, un 53.55 % de los participantes en la encuesta consideró que la planificación era adecuada y satisfacía las necesidades necesarias para la implementación de actividades. No obstante, un 10.38 % indicó la ausencia de un plan operativo institucional actualizado, mientras que un 36.07 % señaló que las acciones específicas para alcanzar los objetivos solo se implementaban ocasionalmente.

Cabanillas & Yauri (2020) identificaron igualmente una correlación positiva significativa ($Rho = 0.652$) entre la dimensión de planificación y la calidad del servicio en el Banco Pichincha ubicado en Comas, Lima. Sostienen que una administración fundamentada en

una planificación apropiada por parte de los ejecutivos puede propiciar una mejora significativa en la calidad del servicio bancario.

Chumpitaz (2023) identificó una correlación positiva entre la planificación y la calidad de los servicios en el Banco de la Nación, corroborada mediante el test de Spearman (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.642^{**}$). No obstante, se detectaron deficiencias en la planificación, tales como la falta de indicadores en las estrategias implementadas y la ausencia de supervisión de las actividades. Adicionalmente, en relación con la calidad del servicio, los usuarios indicaron que la resolución de sus problemas no se realizaba de manera adecuada, lo cual generaba malestar.

En una investigación adicional, Dueñas (2022) corroboró una correlación mediana positiva entre la dimensión planificación y la calidad del servicio en la Agencia II Huancavelica del Banco de la Nación. El coeficiente de Spearman, Rho , alcanzó un valor de 0.518, con un nivel de significancia de 0.000. Adicionalmente, se determinó que $X^2 = 113.079$, superior al valor crítico $V_t = 9.488$, lo que facilitó la aceptación de la hipótesis y la consecución del objetivo específico propuesto.

Contrariamente a los resultados anteriormente mencionados, Tulumba (2020) identificó una correlación negativa mínima (-0.300) y no significativa ($p = 0.138$) entre la planificación y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa. El autor llegó a la conclusión de que la entidad no estaba administrando de manera eficiente los niveles estratégicos, de coordinación y operativos de la planificación, lo cual restringía su influencia en la percepción del servicio.

4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Tabla 10: Relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Correlaciones				
			Organización	Calidad del Servicio
Rho de	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.740**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	0
		N	23	23
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	.740**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	23	23

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

Comprobación de hipótesis específica 2:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Interpretación: El análisis de correlación de Spearman arrojó un coeficiente de 0.740 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que existe una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao –

2025. Esta relación sugiere que a medida que se fortalecen los mecanismos de organización interna como la distribución adecuada de funciones, recursos y responsabilidades, se percibe una mejora en la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Debido a que el valor de p (0.000) es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo que sí existe una relación significativa entre las variables analizadas.

Disolución: En diversos estudios se ha confirmado que existe una relación significativa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio, aunque con niveles distintos de correlación. En primer lugar, Cabanillas & Yauri (2020) identificaron una relación fuerte ($Rho = 0.813$) entre la dimensión organización y la calidad de servicio en el Banco Pichincha, agencia Comas, Lima. De acuerdo con sus hallazgos, cuanto mejor se ejerce el proceso de organización desde la gestión administrativa, mayor es la calidad del servicio bancario percibido por los usuarios, lo que pone en evidencia la relevancia de una estructura organizativa eficiente y funcional.

Chumpitaz (2023) identificó un nivel significativamente positivo de correlación entre la organización y la calidad de los servicios en el Banco de la Nación, respaldado por la prueba de Spearman (sig. bilateral = $0.000 < 0.01$; $Rho = 0.855^{**}$). Sin embargo, se identificaron deficiencias en esta dimensión, como la ausencia de comunicación interna y la insuficiente inversión en el capital humano. En relación con la calidad del servicio, se constató que los empleados persistían en la promoción de productos sin proporcionar explicaciones pertinentes, lo cual generaba descontento entre los usuarios.

En su investigación realizada en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave, Lupaca (2024) identificó una correlación significativa entre la organización y la calidad del servicio ($Rho = 0.737$, $p = 0.000$). El 68.31 % de los participantes en la encuesta consideró que la estructura organizativa de la entidad es adecuada para el desempeño de sus funciones.

Sin embargo, un 6.01% indicó una falta de coordinación con otras áreas y un 25.68 % afirmó que los funcionarios raramente se organizan ante cambios gubernamentales, lo que evidencia vulnerabilidades estructurales a pesar del elevado grado de correlación.

Dueñas (2022) corroboró de manera estadística una correlación positiva mediana entre la organización administrativa y la calidad del servicio en la Agencia II Huancavelica del Banco de la Nación. El coeficiente de Spearman resultó ser $Rho = 0.591$ con $p = 0.000$, resultando en un valor de chi cuadrado de $X^2 = 124.195$, superior al valor crítico de 9.488, lo que facilitó la aceptación de la hipótesis alternativa y la validación del logro del objetivo específico propuesto.

Alcas & Llacqua (2022) concluyeron que existe una correlación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman $Rho = 0.463$ (positivo débil) y un nivel de significancia $p = 0.001 < 0.05$. Estos datos resultaron suficientemente robustos para descartar la hipótesis nula y corroborar la correlación entre la organización y la calidad del servicio en el referido sector bancario.

Por otra parte, Tulumba (2020) evidenció una correlación extremadamente baja (0.011) y no significativa ($p = 0.484$) entre la dimensión organizativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa. De acuerdo con el autor, esta deficiencia se atribuye a una administración deficiente de los recursos humanos, tecnológicos, financieros y materiales, lo que restringe el impacto positivo de la organización en la percepción del servicio.

4.3.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Tabla 11: Relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Correlaciones				
			Dirección	Calidad del Servicio
Rho de	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.844**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	0
		N	23	23
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	.844**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	23	23

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

Comprobación de hipótesis específica 3:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.844, con un nivel de significancia de 0.000, lo cual indica que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025. Este resultado sugiere que cuanto mayor es la eficacia en la dirección administrativa entendida

como la capacidad para orientar, motivar y supervisar al personal, mayor es la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio ofrecido.

Dado que el valor de significancia ($p = 0.000$) es inferior al nivel de confianza establecido ($\alpha = 0.01$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que sí existe una relación significativa entre las variables en análisis.

Disolución: Diversos estudios evidencian que la dimensión dirección de la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio, aunque con distintos niveles de correlación. Cortez et al. (2022) reportaron una correlación muy alta entre dirección y calidad del servicio en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C., Lima, con un coeficiente $r_s = 0.849$ y un valor de significancia $p = 0.000 < 0.05$, confirmando que un liderazgo firme y orientado al cumplimiento de metas impacta directamente en la satisfacción del cliente.

Chumpitaz (2023) identificó una correlación significativamente positiva entre la dimensión de dirección y la variable de calidad de servicios en el Banco de la Nación, con un valor de $Rho = 0.798^{**}$ y una significancia bilateral de $0.000 < 0.01$. No obstante, se identificaron deficiencias significativas, tales como la falta de claridad en los objetivos, una orientación al cliente insuficiente y un personal poco proactivo e invisible ante los usuarios, factores que impactan negativamente en la percepción del servicio.

Cabanillas & Yauri (2020) identificaron también una correlación significativa entre la dirección y la calidad del servicio ($Rho = 0.703$). Los autores llegan a la conclusión de que cuando se implementa de manera eficaz el proceso de dirección, es decir, con un liderazgo definido, una supervisión oportuna y una motivación constante, se alcanza una mejora en la percepción de los usuarios bancarios.

Lupaca (2024) reveló una correlación significativamente positiva ($Rho = 0.685$, $p = 0.000$) entre la dirección y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao - Ilave. El 46.45 % de los participantes en la encuesta señaló que la dirección es óptima

debido al liderazgo democrático prevalente. Sin embargo, un 14.21% indicó que no se lleva a cabo una supervisión constante, y un 46.45 % afirmó que el personal frecuentemente se siente motivado para un rendimiento óptimo, lo que restringe el impacto positivo de la administración.

Dueñas (2022) identificó un vínculo positivo medio entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Agencia II Huancavelica del Banco de la Nación. El coeficiente de resonancia magnética fue $Rho = 0.592$, con $p = 0.000$. El valor calculado en la prueba de chi cuadrado fue $X^2 = 135.216$, superando el valor crítico $Vt = 9.488$. Esto facilitó la aceptación de la hipótesis propuesta, corroborando la correlación estadística entre ambas variables.

Alcas & Llacqua (2022) identificaron una correlación positiva débil ($Rho = 0.383$, $p = 0.006$) entre la integración (como equivalente a dirección) de la gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado. Pese a su nivel reducido, los hallazgos evidenciaron significatividad estadística, lo que permitió descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Tulumba (2020), en contraste, identificó una correlación extremadamente baja y no significativa ($Rho = 0.148$, $p = 0.299$) entre la dimensión dirección y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa. De acuerdo con el autor, esto evidencia una deficiencia en la articulación coherente de objetivos, una participación insuficiente de los empleados en la toma de decisiones y una delegación inapropiada de responsabilidades, factores que impiden una mejora en la percepción del servicio.

4.3.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

Tabla 12: Relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

		Correlaciones		
			Control	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1.000	.731**
		Sig. (bilateral)	.	0
		N	23	23
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	.731**	1.000
		Sig. (bilateral)	0	.
		N	23	23

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

Comprobación de hipótesis específica 4:

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.

Interpretación: El coeficiente de correlación de Spearman obtenido fue de 0.731, con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025. Este resultado permite concluir que a medida que se mejora el control dentro de la gestión

administrativa es decir, el seguimiento, evaluación y supervisión de los procesos, también se eleva la percepción favorable de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido.

Dado que el valor de p (0.000) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.01$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que sí existe una relación significativa entre las variables analizadas.

Disolución: En distintos escenarios institucionales, se ha evidenciado que la dimensión control de la gestión administrativa guarda una relación significativa con la calidad del servicio, aunque con distintos niveles de correlación. Chumpitaz (2023) reportó una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión control y la calidad de servicios en el Banco de la Nación, con un coeficiente de Spearman de $Rho = 0.864^{**}$ y un valor $p = 0.000 < 0.01$. Sin embargo, se identificaron deficiencias relevantes, como la falta de monitoreo y la ausencia de indicadores de evaluación para los funcionarios, así como el trato diferenciado hacia los usuarios, lo cual afecta negativamente la equidad en la atención.

Cortez et al. (2022) identificaron igualmente una correlación significativamente alta ($r_s = 0.778$, $p = 0.000 < 0.05$) entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la corporación GLM & LOSEACER S.A.C., ubicada en Lima. Este hallazgo evidencia que una adecuada implementación de los procesos de supervisión y evaluación conduce a una mejora significativa en la percepción del servicio.

Lupaca (2024) detectó una correlación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao – Ilave ($Rho = 0.740$, $p = 0.000$). El 37.70 % de los participantes en la encuesta consideró que el control era apropiado, atribuible a la vigilancia continua de las funciones administrativas. Sin embargo, un 16.94 % afirmó que no se lleva a cabo una evaluación constante del rendimiento del personal, mientras que un 45.36 % indicó que la formación en gestión es escasamente proporcionada, lo que restringe la mejora continua del servicio.

Cabanillas & Yauri (2020) corroboraron igualmente una correlación positiva significativa entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Banco Pichincha de Comas, Lima, con un coeficiente de resonancia magnética $Rho = 0.673$. En su investigación, se determinó que la calidad del servicio bancario percibido por los usuarios se incrementa proporcionalmente con la eficacia del proceso de control implementado desde la gestión administrativa.

Dueñas (2022) corroboró de manera estadística una correlación positiva mediana ($Rho = 0.536$, $p = 0.000$) entre el control administrativo y la calidad del servicio en la Agencia II Huancavelica del Banco de la Nación. Adicionalmente, se registró un valor de chi cuadrado de $X^2 = 87.481$, superior al valor crítico establecido en 9.488 , lo que facilitó la aceptación de la hipótesis alternativa y la consecución del objetivo específico propuesto.

Alcas & Llacqua (2022) detectaron una correlación positiva débil ($Rho = 0.448$, $p = 0.001$) entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Banco Scotiabank, sede Arenales. Pese al nivel de correlación reducido, se consiguió descartar la hipótesis nula y corroborar la presencia de una relación estadísticamente significativa.

Por otro lado, Tulumba (2020) evidenció una correlación positiva extremadamente baja ($Rho = 0.063$) y no significativa ($p = 0.412$) entre la dimensión control y la calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa. De acuerdo con el autor, estos datos evidencian una ausencia de control efectivo en las áreas de administración financiera, operaciones y calidad, lo cual disminuye la eficiencia del servicio proporcionado a los usuarios.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao – 2025. Esta conclusión se sustenta en el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.869, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo cual indica que la relación es muy fuerte y estadísticamente significativa. Esto demuestra que, a medida que mejora la gestión administrativa, también se eleva de forma proporcional la percepción positiva sobre la calidad del servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

SEGUNDA: Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao – 2025. El coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.832 con una significancia de $p = 0.000$, indicando una relación positiva muy fuerte y significativa, lo que evidencia que una adecuada planificación institucional se vincula con una mejor percepción del servicio recibido. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

TERCERA: Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao – 2025. Este resultado se respalda en el coeficiente de Spearman de 0.740 y una significancia de $p = 0.000$, lo cual demuestra que una estructura organizativa clara y

funcional está asociada con una mayor calidad del servicio percibida por los usuarios. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

CUARTA: Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025. La correlación de Spearman alcanzó un valor de 0.844, con $p = 0.000$, lo que indica una relación positiva muy fuerte y permite concluir que una conducción efectiva del personal repercute favorablemente en la percepción del servicio. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

QUINTA: Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao – 2025. El coeficiente de Spearman fue de 0.731 con un nivel de significancia de $p = 0.000$, evidenciando una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa. Esto confirma que el seguimiento y evaluación de los procesos administrativos están directamente vinculados a una mejora en la calidad del servicio brindado. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

RECOMENDACIONES

PRIMERA: A la Jefatura Administrativa del Banco de la Nación, sucursal llave, se recomienda reforzar la integración de los procesos administrativos con los objetivos institucionales de atención al público. Una gestión administrativa sólida, orientada al cumplimiento eficiente de funciones, permite establecer las condiciones necesarias para una prestación de servicios de mayor calidad, tanto a nivel interno como en la atención directa a los usuarios.

SEGUNDA: A la oficina de Planificación y Recursos Humanos del Banco de la Nación, sucursal llave, se recomienda optimizar la formulación, programación y seguimiento de actividades institucionales, garantizando que cada trabajador cuente con una hoja de ruta clara respecto a sus funciones. Una planificación adecuada permite al personal organizar su tiempo, priorizar actividades y responder con mayor precisión a las demandas del servicio.

TERCERA: A la unidad de Operaciones del Banco de la Nación, sucursal llave, se recomienda fortalecer la estructura organizacional mediante la definición clara de responsabilidades, funciones y jerarquías. Una organización coherente facilita el flujo de trabajo, reduce duplicidad de esfuerzos y permite atender a los usuarios con mayor efectividad, contribuyendo así a mejorar la percepción del servicio recibido.

CUARTA: A la área de Supervisión del Banco de la Nación, sucursal llave, se recomienda implementar prácticas de liderazgo orientadas a la coordinación efectiva del equipo de trabajo, con énfasis en la toma de decisiones oportunas y la comunicación

asertiva. Una dirección eficiente permite al personal responder con orden y cohesión ante las necesidades institucionales y de los usuarios.

QUINTA: A la oficina de Caja y Tesorería del Banco de la Nación, sucursal llave, se recomienda intensificar los procesos de control interno mediante el uso de mecanismos de supervisión, monitoreo y evaluación continua del cumplimiento de funciones. El control sistemático de las actividades permite garantizar el orden administrativo, prevenir errores y asegurar que la atención brindada sea precisa, transparente y confiable.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, C. M., Palomino, G. del P., & Suarez, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Albuquerque, A. J., Davis, W. J., & Esteves, Z. I. (2024). Eficiencia de la transformación digital en el desempeño administrativo en las escuelas de Piura, Perú. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1353>
- Alcas, A. M., & Llacqua, K. K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021*. <https://doi.org/10.21142/tl.2022.2742>
- Aldaz, P. V., & Valdera, E. D. (2023). *La calidad del servicio y su relación en la satisfacción del cliente en Financiera Compartamos-Agencia Lambayeque, 2021*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11292>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, Article SPE1. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Ariza, Y. R. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación Huacho, 2023*. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/9013>
- Armas, K. P., Arroyo, E. M., Armas, M. I., & Rodríguez, R. (2024). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario—Área de finanzas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3686>
- Arteaga, S. A. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la tienda Interbank, Lurín—2019. *Repositorio Institucional*. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1467>
- Bernabé, J. L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco de*

- Crédito—Chiclayo*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/9814>
- Boza, J. C. (2023). *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4044>
- Bueno, A. E., & Jácome, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967014/html/>
- Cabanillas, S. R., & Yauri, H. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64117>
- Casas, L. L. (2023). Gestión administrativa y gestión logística en un instituto superior tecnológico – Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/129223>
- Castillo, D. M. C., Quispe, R. Z., Espinoza, M. D., & Ramírez, R. E. R. (2021). La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana de educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.114>
- Castillo, T. D., & Marleny, M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la agencia Mi Banco – Oficina 01 Huaraz año 2022. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29742>
- Chilet, W. F. (2021). La Calidad de Servicio y su Influencia en la Atención del Cliente mediante el uso de Internet de un Banco Líder en el Perú. *Universidad Ricardo Palma*. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5336>
- Chumpitaz, J. C. (2023). La gestión administrativa y la calidad de servicios en el banco de la Nación, Lima metropolitana, año 2021. *Universidad Nacional Federico Villarreal*. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6902>

- Contreras, E. D. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: Una revisión desde Colombia. *Innovar*. <https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Cortez, J. E., Diaz, E. M., & Vicente, V. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022*. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7615>
- Cumpa, L. A., & Huachaca, A. R. (2024). Transformación digital y bancarización de clientes en una institución financiera en el distrito de San Isidro (Lima, Perú), 2022. *Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v27i2.26331>
- Curo, N. C., & Malo, C. P. (2023). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad del Sistema Financiero Peruano. Año 2022*. <https://repositorio.isil.pe/handle/123456789/795>
- Diaz, G. A., & Salazar, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Dueñas, A. R. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica – 2021*. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4403>
- Fasabi, J. B., & Bardales, J. M. D. (2020). Evaluación de la gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.189
- Flores, J. C. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>
- Flores, M. (2021). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de mibanco sede Puno en tiempos del coronavirus periodo 2021*. Universidad Privada San Carlos. https://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC/420/Milagros_FLORES_AL_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezoto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Heyen, H. A. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones en una agencia de una entidad bancaria, Lima, 2022*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/6ff2993a-20c1-4c65-a766-534a777c5947>
- Hoyos, D. J. M. (2023). Gestión administrativa y desempeño laboral en una sede administrativa Lima centro – 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122473>
- Lupaca, J. C. (2024). Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de El Collao—Ilave, 2024. *Universidad Privada San Carlos*.
- Mamani, J. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la gerencia de administración tributaria y recaudación de la Municipalidad Provincial del Collao – Ilave, 2023*. <https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2266>
- Margoth, S., Erazo, J. C., Narváez, I., & Teodoro, R. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>

- Martínez, F. V. (2022). *Gestión administrativa del Banco de la Nación Agencia Villa Rica en el periodo 2019-2021*. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/8799>
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Article 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Mendoza, A. A. (2020). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I., & Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, Article 4. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Molina, M. E., & Chuque, T. B. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de experiencia al cliente de institutos privados en Los Olivos, 2024*. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/c635d2b0-7eb6-45c4-859b-32d996c0dae2>
- Morillo, M. del C., Morillo, M. C., & Rivas, D. E. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y administración*, 234, 101-130.
- Muriel, A. M. E., Echavarría, D. C., Guzmán, N. C. M., & Hernández, J. B. (2021). Medición de la calidad del servicio prestado en la sucursal telefónica del grupo Bancolombia. *Revista CIES Escolme*, 12(2), Article 2.
- Oviedo, G. V., & Loor, I. W. (2021). Calidad del Servicio en las entidades financieras ecuatorianas. Una perspectiva desde los grupos de interés. *Polo del Conocimiento*, Article 3. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2410>
- Pacheco, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Article 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918

Panduro, J. G., Chávez, R., Prado, M. V., Aliaga, D. F., & Ochoa, F. F. (2020). Gestión administrativa de una empresa. En *Repositorio Institucional—UCV*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55875>

Peralta, M. E., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: Una revisión literaria. *Revista Educación*. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Perez, W. E., Serrano, J. F., Colcha, R. V., & Moreno, M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, Article 2. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3634>

Pillaca, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: Revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

Ramírez, A. del P., Ramírez, R. G., & Calderón, E. V. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9032964>

Ramos, C. A. (2023). Dimensión administrativa en la gestión escolar. *Revista EDUCA UMCH*, Article 22. <https://doi.org/10.35756/educaumch.202322.274>

Rodríguez, D. Y., Arista ., A. M., & Cruz, J. J. (2023). Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes. *Revista San Gregorio*. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2326>

Rojas, C. P., Hernandez, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista ESPACIOS*, 41(01). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/20410106.html>

- Salguero, N. G., & García, C. P. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9584287>
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. E., & Trelles, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766>
- Soledispa, X. E., Pionce, J. M., & Sierra, M. C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Tabares, E. J., & Hernández, B. (2021). Evaluación psicométrica de la escala de calidad de servicios de atención en donantes de un banco de sangre en Medellín, Colombia, 2019. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*.
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.e343606>
- Tenesaca, B. L., & Teodoro, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8468048>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Tulumba, D. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Banco de la Nación de Pucallpa, 2019*.
<https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ffc7f283-9e10-4100-9b>

8c-1b012ecd16ce/content

- Vásquez, E. I. (2022). Liderazgo gerencial y Gestión administrativa. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86670>
- Velthuis, M. G. P. (2019). *Calidad de Servicios*. Ra-Ma Editorial.
- Vilca, C. M. V., Vilca, M. E., & Armas, M. Z. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉND*O, Article 2. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Vizcarra, Y. M. (2021). Productos crediticios y servicios financieros del Banco de la Nación de Tacna y su influencia en la inclusión financiera, 2021. *Universidad Privada de Tacna*. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2089>
- Yauripata, J. O. (2023). *Gestión administrativa y la toma de decisiones en el área administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.14597/6234>
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zamora, H. C. (2022). Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa—Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130522>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Problema		Objetivo		Hipótesis		Variables	Metodología
	Problema General	Problemas Específicos	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis General	Hipótesis Específicos		
La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2024.	¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025?		Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.		Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.		Variable Independiente: Gestión administrativa	El presente proyecto de investigación será de nivel descriptivo - correlacional y de diseño no experimental de corte transversal
	¿Qué relación existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025?	¿Qué relación existe entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025?	Identificar la relación entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.	Objetivos Específicos	Existe relación significativa entre la planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.	Existe relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal llave, provincia de El Collao - 2025.		

	<p>¿Qué relación existe entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?</p>	<p>¿Qué relación existe entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025?</p>	<p>Identificar la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.</p>	<p>Identificar la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.</p>	<p>Existe relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicios de los usuarios del Banco de la Nación, sucursal Ilave, provincia de El Collao - 2025.</p>		
--	--	--	---	---	---	---	--	--

Anexo 02: Encuesta I - Variable independiente

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Presentación: Estimado/a trabajador este cuestionario forma parte de un estudio cuyo propósito es recopilar información sobre la "Gestión administrativa". Su opinión personal desempeña un papel crucial en nuestra investigación.

Indicaciones: Al contestar las preguntas, marque con una "X" en un solo recuadro según su opinión, seleccionando la opción que mejor refleje o describa su percepción del sistema de información de la institución.

Ítem	Variable Independiente: Gestión Administrativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión 1: Planificación					
1	El banco tiene establecidos sus objetivos de manera clara.					
2	¿Conoces los objetivos del banco y cómo influyen en tu trabajo?					
3	Las tareas que realizas contribuyen al logro de los objetivos del banco.					
4	El banco logra acuerdos y compromisos con los trabajadores para alcanzar sus objetivos.					
5	El banco cuenta con estrategias definidas para lograr sus objetivos.					
6	El banco realiza una planificación anual de actividades y metas.					
7	Se realizan reuniones periódicas para evaluar si se están cumpliendo los objetivos.					
	Dimensión 2: Organización					
8	Las áreas de trabajo, las líneas de mando y funciones dentro del banco están bien definidas.					
9	Los trabajadores del banco tienen las competencias necesarias para sus funciones.					
10	La tecnología utilizada en el banco ayuda a optimizar los procesos y tiempos de atención.					
11	Los recursos financieros del banco son gestionados adecuadamente para cumplir los objetivos.					
12	La infraestructura, los equipos y materiales del banco permiten realizar el trabajo de manera eficiente.					
13	Las tareas dentro del banco están bien					

	distribuidas y organizadas.					
14	Existen procedimientos claros para agilizar la atención a los clientes.					
	Dimensión 3: Dirección					
15	Las políticas del banco fomentan la transparencia en la gestión.					
16	Los directivos del banco motivan y apoyan a los trabajadores en sus funciones.					
17	El banco selecciona y contrata personal capacitado para cada puesto.					
18	Los directivos respetan y valoran los conocimientos y habilidades del personal.					
19	La información que brinda el banco a los trabajadores es clara y precisa.					
20	La comunicación entre los directivos y los trabajadores es efectiva y constante.					
21	El banco promueve capacitaciones para mejorar el desempeño del personal.					
	Dimensión 4: Control					
22	El banco supervisa el trabajo que realizas de manera adecuada.					
23	El banco cuenta con un sistema de supervisión que facilita la detección de errores y mejoras.					
24	Las metas establecidas ayudan a realizar un control eficiente de las actividades.					
25	Las acciones de control permiten tener información confiable sobre la gestión del banco.					
26	Cuando se detectan errores en el banco, estos son corregidos de inmediato.					
27	Se realizan auditorías internas con regularidad para garantizar el cumplimiento de las normas.					
28	Los informes de supervisión se utilizan para mejorar continuamente la gestión administrativa.					

Anexo 03: Encuesta II - Variable dependiente

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Presentación: Estimado/a usuario/a, este cuestionario forma parte de un estudio cuyo propósito es recopilar información sobre la "Calidad del servicio". Su opinión personal desempeña un papel crucial en nuestra investigación.

Indicaciones: Al contestar las preguntas, marque con una "X" en un solo recuadro según su opinión, seleccionando la opción que mejor refleje o describa su percepción del sistema de información de la institución.

Ítem	Variable Dependiente: Calidad del servicio	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Elementos tangibles					
1	La agencia bancaria cuenta con ambientes para los diferentes servicios que brinda					
2	La agencia bancaria cuenta con ambientes adecuados para la demanda de atención					
3	La agencia bancaria cuenta con equipos o tecnología modernas					
4	La agencia bancaria está ubicada en una zona estratégica					
5	La agencia bancaria brinda materiales y documentación relacionados con los servicios que brinda					
	Fiabilidad					
6	La atención que brinda la agencia bancaria en sus diferentes servicios es organizada					
7	El personal que labora en la agencia bancaria atiende su pedido o consulta de forma oportuna y rápida					
8	El personal que labora en la agencia bancaria se esmeran en la atención					
9	El personal que labora en la agencia bancaria tiene un trato amable en la atención					
10	La agencia bancaria atiende su problema o queja de manera rápida					
11	La agencia bancaria mejora con el tiempo la atención en sus servicios					
	Capacidad de respuesta					

12	El personal que labora en la agencia bancaria tiene conocimientos para una adecuada atención a los usuarios					
13	El personal que labora en la agencia bancaria responde de manera inmediata ante sus dificultades					
14	El personal que labora en la agencia bancaria informan los procedimientos según su consulta o trámite					
15	La agencia bancaria emplea estrategias de solución en su plataforma digital					
Seguridad						
16	El personal que labora en la agencia bancaria le genera confianza					
17	La agencia bancaria cuenta con instalaciones seguras					
18	Se respeta su privacidad en los diferentes módulos de atención					
19	La plataforma digital que cuenta la agencia bancaria es segura para sus operaciones					
20	La plataforma digital le brinda seguridad ante delitos informáticos					
Empatía						
21	El personal que labora en la agencia bancaria tiene trato amable y respetuosos con los usuarios					
22	Se respeta el orden de llegada para la atención en la agencia bancaria					
23	La agencia bancaria tiene apertura a la escucha y al diálogo de reclamos de los usuarios					
24	Existe un diálogo o explicación del personal que labora en la agencia bancaria para justificar la demora en la atención					
25	El personal que labora en la agencia bancaria ayudan y comprende a los usuarios en las necesidades o consultas					

Anexo 04: Base de datos - Gestión administrativa (V1)

Variable Independiente: Gestión Administrativa																												
N°	Planificación							Organización							Dirección							Control						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	4	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	3	5	2	4	2	4	5	1	4	2	5	4	1	1	3	3	2
2	4	4	3	4	4	1	3	5	3	5	1	2	4	1	4	2	2	1	2	5	2	4	4	4	4	5	3	1
3	4	2	4	2	2	4	5	2	2	4	2	2	4	4	1	5	5	2	5	2	1	4	4	4	5	1	5	5
4	1	1	1	1	4	3	3	1	3	3	1	3	5	2	2	1	4	1	4	2	1	5	3	4	3	3	1	3
5	5	3	1	5	2	3	1	2	2	4	5	3	1	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	3	4	2	2	5
6	1	5	4	4	4	4	4	3	2	4	1	1	1	1	3	1	4	5	1	3	3	1	5	1	3	2	4	3
7	1	4	1	1	2	4	4	2	3	1	5	1	1	3	1	2	2	4	5	1	1	3	2	5	4	2	4	3
8	3	1	5	4	2	3	1	1	4	3	5	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	1	1	2	1	3	4
9	1	1	2	2	3	4	2	1	4	4	1	2	1	4	5	5	3	1	1	3	3	3	4	1	4	3	1	4
10	4	3	1	3	1	5	2	2	2	3	5	1	4	1	4	1	5	4	3	1	1	4	3	3	5	3	3	3
11	2	5	1	4	1	5	4	5	3	4	3	1	1	4	4	5	5	3	4	1	5	5	1	5	3	4	1	4
12	5	5	1	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	3	5	2	2	3	2	1	5	4	2
13	1	4	5	4	1	4	3	4	2	2	3	1	2	5	2	2	1	4	2	3	4	5	1	5	4	4	4	5
14	4	5	4	3	4	5	2	4	2	3	1	3	4	2	2	5	2	5	1	4	5	1	2	2	1	2	1	5
15	5	1	5	5	5	3	4	2	3	5	1	5	4	5	1	4	5	4	2	2	5	4	1	5	2	2	5	4
16	2	4	2	2	3	2	1	5	5	4	2	1	4	3	4	4	2	3	4	1	1	5	3	3	5	4	3	1
17	1	2	3	4	5	5	4	2	5	3	2	3	1	2	5	2	2	2	2	3	1	4	2	5	2	5	3	5
18	4	1	5	5	1	4	2	5	1	3	1	3	4	2	1	5	4	1	5	1	3	1	1	1	4	1	5	3
19	3	1	4	4	5	1	3	4	1	4	4	3	2	5	5	3	4	1	4	3	5	4	5	1	5	5	2	2
20	2	5	3	5	3	3	2	4	1	2	2	4	1	5	5	2	1	2	3	2	2	5	5	5	3	5	1	4
21	1	1	5	4	4	4	3	5	4	3	2	2	3	3	5	5	2	4	2	4	4	5	1	1	3	5	4	1
22	4	1	1	1	5	2	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	4	1	2	1	1	1	5	3	1	3
23	4	2	4	4	5	2	4	4	2	2	4	2	4	4	5	1	4	3	1	1	1	5	4	5	4	5	5	3

Anexo 05: Base de datos - Calidad del servicio (V2)

Variable Dependiente: Calidad del servicio																									
N°	Elementos tangibles					Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad					Empatía				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5
2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5
3	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5
4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5
5	3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5
6	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3
7	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	5
8	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
9	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5
10	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4
11	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4
12	3	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5
13	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3
14	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4
15	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
17	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5
18	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5
19	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	5	5
20	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4
21	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	3	5	5
22	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3
23	3	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	4	5
24	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	3	4

25	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	5	
26	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	
27	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	
28	4	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
29	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	
30	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	
31	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3
32	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	4	
33	4	3	4	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	
34	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	3	
35	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	4	
36	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	
37	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
38	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
39	4	4	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
40	3	3	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	3	5	4	5	3	
41	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	
42	4	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	
43	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4	
44	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
45	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	
46	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	
47	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	4	4	
48	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	
49	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
50	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	4	
51	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	
52	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	3	5	3	3	5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	4	

53	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	
54	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	3	
55	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	
56	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	
57	3	3	5	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	
58	4	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	
59	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	
60	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	5	3	5	
61	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	
62	5	5	4	3	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	5	3	4	5	5	3	3	
63	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
64	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	
65	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	
66	5	4	3	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	
67	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	
68	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	
69	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	
70	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	3	
71	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	
72	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	
73	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
74	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	3	4	
75	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	
76	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	
77	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	
78	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	5	4	5	4	
79	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	
80	3	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3	5	3	5	

81	4	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	
82	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	
83	4	3	4	4	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	
84	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	
85	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	4	4	4	
86	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	4	5	
87	4	5	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	
88	4	5	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	
89	3	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	
90	3	4	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	3	
91	3	3	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	
92	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	4	
93	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	
94	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	3	4	
95	4	3	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	
96	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	3	
97	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	4	5	
98	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	
99	5	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5
100	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	
101	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	
102	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3	
103	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	
104	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	
105	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
106	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
107	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
108	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	

109	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	
110	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2
111	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
112	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2
113	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
114	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
115	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
116	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
117	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
118	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2
119	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
120	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
121	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
122	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3
123	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
124	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2
126	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
127	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3
128	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
129	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3
130	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
131	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
132	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
133	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
134	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3
135	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
136	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2

137	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3
138	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
139	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
140	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2
141	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
142	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3
143	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
144	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
145	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
146	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
147	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
148	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2
149	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
150	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
151	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2
152	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
153	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
154	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
155	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
156	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
157	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
159	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
160	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
161	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3
162	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3
163	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
164	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2

165	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
166	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
167	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
168	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
169	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
170	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
171	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
172	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
173	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
174	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3
175	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3
176	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
177	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3
178	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
179	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
180	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3
181	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
182	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
183	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3
184	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
185	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
186	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3
187	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
188	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
189	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
190	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
191	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3
192	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3

193	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
194	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
195	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
196	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
197	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3
198	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
199	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
200	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
201	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
202	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2
203	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
204	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
205	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
206	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3
207	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
208	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
209	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
210	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2
211	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
212	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
213	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2
214	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
215	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
216	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
217	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
218	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3
219	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
220	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2

221	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
223	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
224	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
225	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
226	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3
227	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
228	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
229	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
230	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
231	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
232	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
233	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
234	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
235	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
236	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
237	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2
238	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
239	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
240	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
241	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
242	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
243	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
244	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
245	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
246	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2
247	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
248	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2

249	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	
250	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
251	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	
252	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
253	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
254	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
255	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	
256	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	
257	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
258	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	
259	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	
260	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
261	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
262	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	
263	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
264	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
265	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	
266	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
267	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	
268	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	
269	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	
270	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	
271	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
272	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
273	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
274	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
275	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	
276	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	

277	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
278	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
279	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
280	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
281	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
282	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
283	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
284	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
285	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
286	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1
287	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
288	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1
289	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2
290	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
291	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1

Anexo 06: Evidencias



Figura 05: Aplicación del instrumento de recolección de datos a trabajadores del Banco de la Nación – Área de atención al cliente.



Figura 06: Aplicación del cuestionario a trabajadores del Banco de la Nación – Interacción en espacios administrativos internos.



Figura 07: Aplicación del instrumento de encuesta a usuarios del Banco de la Nación – Registro de participación en exteriores de la agencia llave.



Figura 08: Levantamiento de información a usuarios del Banco de la Nación – Zona de espera en la plataforma de atención.