



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA AGENCIA
DEL BANCO DE LA NACIÓN EN LA CIUDAD DE CHINCHA 2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR:
MEMERLY MANRIQUE LUIS

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

DOCENTE ASESOR:
MG. CÉSAR AUGUSTO CABRERA GARCÍA
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-1946-8717

CHINCHA, 2021.

Asesor

MG. CÉSAR AUGUSTO CABRERA GARCÍA

Miembros del jurado

- Dr. Hernando Martin Campos Martinez
- Dr. Eladio Damian Angulo Altamirano
- Dr. Jose Jorge Campos Martinez

DEDICATORIA

Este trabajo es para mi familia,
agradecerles su apoyo en cada momento
de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la universidad por abrir sus puertas y darme la oportunidad de lograr mis objetivos.

Agradecer las sabias palabras y enseñanzas de los profesores.

Gracias a mi familia por el apoyo incondicional en todo momento de mi carrera.

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera se realiza la gestión administrativa en el servicio al cliente en la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Material y método: El estudio fue cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental, se trabajó sobre una muestra de 202 clientes del Banco en mención.

Resultados: Se afirmó que, el 59.9 % de encuestados manifestaron que la gestión administrativa “A veces” realiza de manera moderada sus funciones dentro de la entidad bancaria; así mismo, otro 59,9% consideraron que “A veces” existe un buen Servicio al cliente en el Banco de la Nación de Chincha.

Conclusiones: Debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,633 y conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia fue menor que 0,01, indicando que si hay relación entre la gestión administrativa y el servicio al cliente; por lo que se concluyó que, la gestión administrativa realiza de manera directa y moderada un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Palabras claves: Gestión administrativa, Servicio al cliente, Planeación, Organización, Dirección y Control.

ABSTRACT

Objective: To determine how administrative management is carried out in customer service in the Banco de la Nación agency in the city of Chincha 2021.

Material and method: The study was quantitative, descriptive and non-experimental design, we worked on a sample of 202 clients of the Bank in question.

Results: It was stated that 59.9% of the respondents stated that the administrative management "Sometimes" moderately performs its functions within the banking entity; likewise, another 59.9% consider that "sometimes" there is good customer service at Banco de la Nación de Chincha.

Conclusions: Since Spearman's Rho coefficient was 0.633 and according to Spearman's conversion estimation scale, there is a moderate positive conversion. Similarly, the level of significance was less than 0.01, indicating that there is a relationship between administrative management and customer service; Therefore, it was concluded that the administrative management directly and moderately performs a better service to the client of the Banco de la Nación agency in the city of Chincha 2021.

Keywords: Administrative management, Customer service, Planning, Organization, Direction and Control.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1 Descripción del problema.....	13
2.2 Pregunta de investigación general	15
2.3 Pregunta de investigación específica	15
2.4 Objetivo general y específicos.....	15
2.4.1 Objetivo General	15
2.4.2 Objetivos específicos.....	16
2.5 Justificación e importancia	16
2.5.1 Justificación.....	16
2.5.2 Importancia.....	17
2.6 Alcances y Limitaciones	17
III. MARCO TEÓRICO.....	18
3.1 Antecedentes	18
3.1.1 Antecedentes Internacionales	18
3.1.2 Antecedentes Nacionales.....	19
3.1.3 Antecedentes locales	20
3.2 Bases teóricas.....	20
3.3 Identificación de variables	29
IV. METODOLOGÍA	30
4.1 Tipo y nivel de investigación.....	30
4.1.1 Tipo de investigación.....	30
4.1.2 Nivel de investigación.....	30
4.2 Diseño de investigación.....	30
4.3 Operacionalización de variables.....	30

4.4 Hipótesis general y específicas	31
4.4.1 Hipótesis general.....	31
4.4.2 Hipótesis específicas.....	31
4.5 Población y Muestra	32
4.5.1 Población.....	32
4.5.2 Muestra	32
4.5.3 Muestreo	32
4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad	33
4.6.1 Técnica.....	33
4.6.2 Instrumento	33
4.7 Recolección de datos	33
4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos.....	33
V. RESULTADOS.....	35
5.1. Análisis descriptivos de las variables	35
5.2. Análisis inferencial de las variables.....	43
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	48
6.1 Comparación resultados con marco teórico	48
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	59
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	1
Anexo 3. Ficha de validación Juicio de experto.....	5
Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos	7
Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables.....	9
Anexo 6. Informe de Turnitin	10
Anexo 7. Base de datos	11

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género.....	35
Tabla 2. Edad	36
Tabla 3. Análisis descriptivo de la Planeación	37
Tabla 4. Análisis descriptivo de la Organización	38
Tabla 5. Análisis descriptivo de la Dirección	39
Tabla 6. Análisis descriptivo del Control.....	40
Tabla 7. Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa.....	41
Tabla 8. Análisis descriptivo del Servicio al Cliente.....	42
Tabla 9. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	43
Tabla 10. Valor de Rho de Spearman.....	44
Tabla 11. Correlación entre la Gestión administrativa y el Servicio al cliente	44
Tabla 12. Correlación entre la Planeación y el Servicio al cliente	45
Tabla 13. Correlación entre la Organización y Servicio al cliente	46
Tabla 14. Correlación entre la Dirección y Servicio al cliente	46
Tabla 15. Correlación entre el Control y Servicio al cliente	47
Tabla 16. Estadísticos de fiabilidad Cuestionario “Gestión Administrativa”	7
Tabla 17. Estadísticos de fiabilidad Cuestionario “Servicio al cliente”	8

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Gráfico de barras del Género.....	35
Figura 2. Gráficos de barras de la Edad.....	36
Figura 3. Gráfico de barras de la Planeación	37
Figura 4. Gráfico de barras de la Organización.....	38
Figura 5. Gráfico de barras de la Dirección.....	39
Figura 6. Gráfico de barras del Control.....	40
Figura 7. Gráfico de barras de la Gestión Administrativa	41
Figura 8. Gráfico de barras del Servicio al Cliente	42
Figura 9. Datos para confiabilidad Cuestionario “Gestión Administrativa”	7
Figura 10. Datos para confiabilidad Cuestionario “Servicio al cliente”	8

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es la clave del éxito en una compañía, ya que es la base en la implementación y fortalecimiento de las diversas tareas, alcanzando los objetivos marcados, lo que propicia la supervivencia y el desarrollo de la empresa, lográndose a través de la aplicación de diversos procesos, tales como: Plan, expresado en metas de la organización y sugerencias para los procesos en el logro de las metas; Organización, referido al proceso de organización y distribución equitativa de labores y recursos entre miembros de una compañía. Permite usar y alcanzar de manera correcta las metas establecidas; la orientación es el proceso de vigilar y motivar a los empleados para planificar las actividades; para controlar este proceso, el responsable velará por que las labores se realicen según lo planificado. Por todo ello, se puede decir que la gestión administrativa busca utilizar los recursos de la empresa para lograr sus objetivos.

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y servicio al cliente en la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021” se desarrolla con el fin de mejorar el servicio al cliente a través de la Gestión administrativa, para ello se realiza la siguiente interrogante: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en el servicio al cliente en la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021? El objetivo es determinar de qué manera influye la gestión administrativa en el servicio al cliente en la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Por otro lado, la investigación es descriptiva y relevante, lo cual es fundamental para realizar esta investigación, pues servirá de base para que otras entidades bancarias mejoren su administración y brinden una mejor calidad de servicio a los clientes.

El estudio se presenta en cinco capítulos, los cuales se describen a continuación: En CAPÍTULO I, se expone el planteamiento del problema. En el CAPÍTULO II, se abordará estudios previos a nivel internacional, nacional y local; así mismo, se desarrollará el marco teórico de investigación, tomando en cuenta las principales teorías relacionadas a las variables, gestión administrativa y servicio al cliente, ambas con sus respectivas dimensiones e indicadores establecidas.

En el CAPÍTULO III, correspondiente a la metodología se consignan el tipo y nivel de investigación básica, método y diseño. Se presenta la población y muestra. Se consigna, además, las técnicas empleadas, considerando pertinente aplicar el instrumento adecuado. En el CAPÍTULO IV, se presenta los resultados estadísticos descriptivo e inferencial, donde se describen en primer lugar la información cuantitativa y el análisis y discusión de resultados según las dimensiones del estudio. Se coteja los resultados con los antecedentes y el marco teórico de las tablas y sus respectivos gráficos de barras. Por último, en el CAPÍTULO V, se establece la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones, en los cuales se sintetiza los logros obtenidos tras la discusión de resultados y la prueba de hipótesis. Y, por último, se presentan las referencias bibliográficas, las cuales se precisan utilizando las normas del sistema APA, empleados en el marco teórico y demás postulados que contiene el estudio.

La autora

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

Las búsquedas de evaluación de la gestión administrativa en función de las necesidades y expectativas de los clientes se han vuelto más frecuentes, como así lo han demostrado muchos estudios a lo largo de los años, y la misma investigación parte también del respeto por los servicios a la ciudadanía. Existen muchas teorías sobre la gestión terminológica, pero no necesariamente existe una teoría que pueda generalizar su concepto. El camino hacia la gestión administrativa es parte de un desafío muy importante que enfrentan todos los sistemas bancarios, a nivel internacional existen herramientas administrativas para mejorar los procesos de atención al cliente, nuestro país no es ajeno a esto. Tanto es así que, durante estas pandemias, por el desempleo y los ingresos familiares insuficientes, las personas han visto la necesidad de sobresalir y encontrar la forma de sobrevivir; es por eso que diferentes países están tratando de solucionar este problema, promoviendo el apoyo económico a las familias más vulnerables.

En respuesta, el presidente del Grupo del Banco Mundial, Malpass (2021), dijo: "A pesar de los signos de recuperación global, la epidemia continúa causando pobreza y desigualdad en la población de los países en desarrollo de todo el mundo".

Por otro lado, Georgieva (2021), presidenta del Fondo Monetario Internacional, afirmó que "el mundo se enfrenta a dos grandes crisis: epidemias y emergencias climáticas, que requieren acciones radicales y coordinadas".

A lo largo de los años, la rentabilidad del sector bancario ha disminuido drásticamente. Las bajas tasas de interés y los mayores requisitos de capital (entre otras regulaciones) han dejado años dorados para los sectores económicos básicos. Si el banco tiene problemas serios, estos problemas tendrán un impacto decisivo en la economía real. (Nieves, 2020)

En tanto, en México, Marcos (2021), en una entrevista a Juan Pablo Graf, señaló que, si bien los bancos y reguladores lanzaron el plan de extensión en marzo de este año, el 5% de los clientes aún mantienen el crédito, enfrentando problemas de pago debido al desempleo o al cierre de negocios.

En nuestro país, los clientes de la administración pública donde se ubica el banco continúan presentando reclamos. Esto es resultado de demasiados trámites, y el retraso en la liquidación de reclamos ha provocado que los clientes estén insatisfechos con la búsqueda de servicios y es notorio sus requerimientos y necesidades. Además, la política nacional inclusiva ha impulsado el aumento de nuevos clientes de la maquinaria estatal, que por primera vez están implementando trámites en las instituciones estatales.

Por su parte, Heysen (2020) señaló que, si el Congreso aprueba el proyecto de ley de congelación de deuda, las entidades bancarias no resistirán las pérdidas de los ahorradores. Señaló que la SBS no podrá reclamar a los bancos que indemnicen a los ciudadanos por pérdida de capital. Así mismo, afirmó que, si una ley del Congreso exige a las entidades la reprogramación de deudas, las liberará de su responsabilidad de proteger el ahorro público, manifestando que sufrieron pérdidas no por mala gestión, sino por una ley en el Congreso.

El estudio considera el Banco de La Nación de Chíncha, ubicada en Jirón Mariscal Sucre N° 141, distrito de Chíncha Alta, Provincia de Chíncha, Región Ica, y que forma parte del sistema bancario del Perú; como agencia bancaria nacional se encarga de recaudar los impuestos para el estado, pago de servidores públicos, pensionistas de la ONP, pago de pensionistas de la Ley N° 20530, pago de programas sociales como Pensión 65, Beca 18; y, en la actualidad pagos de Bonos propuestos por el Estado peruano, impulsando la bancarización con inclusión social, en aplicación a políticas gubernamentales.

La agencia de Chíncha tiene como finalidad dar un servicio de calidad a todos sus clientes que en su mayoría provienen de los distritos de Pueblo Nuevo, Sunampe, El Carmen, Chíncha Baja, Tambo de Mora, Alto Larán y distritos más alejados, que por conveniencia realizan sus operaciones bancarias y de compra en el distrito de Chíncha Alta. Pero en la realidad diaria, esta institución bancaria colapsa debido a la limitada capacidad ambiental y los clientes tuvieron que pasar demasiado tiempo de espera en las colas de servicio al aire libre, soportando temperaturas frías y calientes. Cabe destacar que no se menciona el distrito de Grocio Prado porque cuenta con banco propio; y la incorporación de agentes del banco en la provincia de Chíncha.

La mejora continua de sus servicios es una preocupación de esta institución bancaria, sin embargo, se ha observado en la realidad cotidiana que los esfuerzos realizados para atender a sus diferentes grupos de clientes han sido superados por grandes demandas, incluidas aquellas con escasos recursos económicos y educativos. Como resultado, se encuentran somnolientos durante las operaciones administrativas, lo que afecta el retraso en la atención de otros grupos de personas.

Por las razones expuestas, se pretende realizar la investigación cuyo título es: Gestión administrativa y servicio al cliente en la agencia del Banco de la Nación durante la Pandemia, Chincha 2021, con el propósito de llegar a conclusiones y proponer recomendaciones que ayuden a solucionar el problema objeto de la presente investigación.

2.2 Pregunta de investigación general

¿De qué manera se realiza la gestión administrativa en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021?

2.3 Pregunta de investigación específica

PE 1: ¿De qué manera se ejecuta la Planeación en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021?

PE 2: ¿De qué manera interviene la Organización en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021?

PE 3: ¿De qué manera participa la Dirección en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021?

PE 4: ¿De qué manera actúa el Control en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021?

2.4 Objetivo general y específicos

2.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera se realiza la gestión administrativa en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

2.4.2 Objetivos específicos

OE 1: Determinar qué manera se ejecuta la Planeación en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

OE 2: Determinar qué manera interviene la Organización en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

OE 3: Determinar qué manera participa la Dirección en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

OE 4: Determinar qué manera actúa el Control en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

2.5 Justificación e importancia

2.5.1 Justificación

Justificación teórica

El trabajo actual es teóricamente razonable, ya que, al revisar las teorías y definiciones de gestión administrativa y atención al cliente, se podrán analizar las dimensiones e indicadores involucrados en las variables estudiadas, variables que son Chincha desarrolladas por el Banco Nacional de la ciudad. Con el fin de incrementar el conocimiento, suscitar la discusión y la reflexión entre trabajadores y clientes.

Justificación práctica

Además, la investigación es razonable a nivel práctico, porque ayudará a los empleados y gerentes a formular planes de mejora, optimizar la gestión de una excelente gestión administrativa, mejorar la calidad de la atención y el servicio al cliente y darse cuenta de la eficiencia de las funciones internas del banco.

Justificación social

Se justifica de manera social, porque a través de estudios se puede dar solución a una problemática asociada a la sociedad y los bancos, comprendiendo la importancia y beneficio de los resultados para la sociedad.

Justificación metodológica

A nivel metodológico, la investigación puede ser replicada en otras entidades de banca pública y privada, aplicando las herramientas de medición utilizadas en

esta investigación para ayudar a optimizar la gestión administrativa y aumentar el nivel de compromiso de trabajadores y directivos.

Justificación epistemológica

Porque la investigación está sustentada o reconocida por creencias, como proposiciones lógicas o teorías científicas, promueve la mejora de la gestión administrativa para lograr servicios de alta calidad que beneficien a los clientes del Banco de la Nación.

2.5.2 Importancia

Esta investigación es importante porque ayudará a fortalecer nuestros conocimientos y nos convertirá en excelentes profesionales en el campo de la investigación administrativa. Asimismo, ayudará a promover que los futuros graduados en administración apliquen las investigaciones que han aprendido en sus vidas.

2.6 Alcances y Limitaciones

2.6.1 Alcances

En nuestra investigación, mejoraremos la atención al cliente a través de una mejor gestión de la administración como ámbito, y la visualizaremos luego de analizar el lugar de aprendizaje mediante la aplicación de herramientas de investigación.

2.6.2 Limitaciones

En cuanto a las limitaciones, la falta de tiempo de investigación y desarrollo se considera inconsistente con el tiempo empleado por el personal del Banco Nacional para realizar sus respectivas encuestas, otra limitación es la falta de bibliografía y trabajo de recopilación de variables.

III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes Internacionales

Chavez (2019) En su trabajo: Evaluación de la gestión administrativa y financiera de las cooperativas de transporte urbano 24 de mayo durante el período 2016-2017. Tesis. Universidad Nacional de Loja-Ecuador. La conclusión es que administrativamente, la cooperativa de transporte tiene superávit entre 2016 y 2017, pero a través de la ejecución presupuestaria puede superar el plan. Financieramente, las cuentas de activos, pasivos y patrimonio de la cooperativa han aumentado; en el estado de resultados, hay evidencia de que las cuentas han aumentado. Esta es una característica típica de las tareas propias de la empresa y la aplicación de indicadores financieros. Por otro lado, la liquidez de la cuenta de la cooperativa de ahorro y crédito es mejor que el reembolso de la deuda a corto plazo, pero no se puede reembolsar de inmediato. Los resultados se reflejan en el informe de gestión financiera.

Espinoza (2019) en su trabajo: La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018. Tesis. Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. En definitiva, de acuerdo con la investigación realizada, es muy importante determinar la gestión administrativa, porque efectivamente se puede simplificar el proceso a través de la buena planificación, organización, orientación y control de todos los gerentes de la empresa para lograr una excelente calidad de servicio al cliente.

Mendoza-Zamora et al. (2018) En su trabajo: el control interno y su impacto en la administración del sector público. El artículo fue publicado en Revista Dominio de las Ciencias-Ecuador. Consideran que al mejorar el desempeño de los recursos públicos e implementar el mecanismo de control interno de la gestión administrativa, se fortalecerá el sistema administrativo relacionado con el ciclo del gasto público y se acortará el plazo de formulación, aprobación y ejecución. En cuanto a la asignación o rendición de cuentas de los recursos públicos, cuando se trata de los procesos clave de las entidades, solo vincularán las unidades que intervienen en todo lo que está directamente

relacionado con el uso de los recursos, como la provisión de procesos, la logística y el almacenamiento.

Zambrano (2017) En su trabajo: el impacto de la administración en la expansión de los servicios académicos en las universidades públicas de Manabí, Ecuador. Artículo publicado en Revista Pacarina del Sur-Ecuador. Luego de realizar análisis de datos y comparar sus resultados con otras investigaciones, se determinó que existían una serie de dificultades de gestión que dificultaban que los mejores servicios académicos ampliaran el alcance de la investigación. El estudio finalmente expuso principios rectores que pueden expandir mejor el modelo de gestión administrativa.

3.1.2 Antecedentes Nacionales

Aguilar et al. (2020) en su trabajo: Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. Artículo publicado en la Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar - Lima. Existe evidencia de que los trabajadores no participan en la decisión de determinar la fuente de financiamiento, ni entienden los pasivos y compromisos. La gestión financiera de las provincias y ciudades de Mariscal Cáceres es imperfecta, y la tasa de cumplimiento supera el 70% porque no hay previsión, participación ni evaluación de flujo de caja.

Mendivel et al. (2020) en su trabajo: Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes. Los resultados afirmaron la existencia de una correlación positiva promedio entre las variables de 0,661.

Laulate (2018) en su trabajo: La gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017. Tesis. Universidad Nacional de Ucayali – Pucallpa. Los resultados muestran que la relación entre la gestión y la calidad del servicio es negativa, baja e insignificante, con -0,217, por lo que la gestión no es un referente para la calidad del servicio de los préstamos bancarios.

Sanchez (2017) en su trabajo: Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. Tesis. Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima. El resultado es que el 44,5% de las personas ha utilizado los servicios del banco durante más de 5 años y el 45,6% se ha mantenido igual por su

modernidad. Cabe destacar que el 56,8% de las personas estima que la organización puede ser mejor, dar valor es lo contrario a la mejora en la fidelización bancaria. Aplicando la prueba de chi-cuadrado para verificar la hipótesis, derivando la estrategia de calidad del servicio de enfermería; capacitación del personal; atención personalizada conduce a la realización de la lealtad del cliente.

3.1.3 Antecedentes locales

Sayago (2019) desarrolló un estudio acerca de Gestión administrativa y motivación laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, 2017. El objetivo general es determinar la relación entre la gestión administrativa y la motivación laboral. Es una investigación relacionada descriptiva que utiliza métodos cuantitativos para el diseño no experimental. La población está formada por 91 funcionarios administrativos. Los resultados mostraron una alta correlación con $\rho = 0,802$ y una correlación significativa con $p = 0,005$. Conclusión En 2017, hubo una relación significativa entre la gestión administrativa y el entusiasmo laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Ica Gonzaga en San Luis, con un valor calculado de $p = 0,000$ y un nivel de correlación de $0,809$; esto muestra que la correlación es alta.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Teorías de la Gestión Administrativa

La investigación de la escuela de administración es de gran trascendencia e inevitabilidad en el campo teórico. El aprendizaje y la diligencia de los líderes y sus diferentes métodos y preferencias. Este juicio es la única manera de lograr los estándares de visión y flexibilidad requeridos por cada administrador o gerente.

La Teoría Clásica de la gestión administrativa

Almanza et al. (2018) Se señala que el principal representante de esta teoría es Fayol (1841-1925), también conocida como teoría clásica, lo que indica que esta dirección se llevó a cabo en diferentes períodos. La característica de esta teoría es enfatizar las tareas que realiza el operador, y la organización debe tener una

estructura eficiente. Muestra que la eficiencia de la organización se obtiene por la suma de la racionalización del trabajo del operador y la eficiencia del individuo. Con el tiempo, con las aportaciones de otros autores, la teoría clásica se ha convertido en un género ecléctico, que incluye una combinación de pensamientos de aplicación de gestión de diferentes géneros. Fayol definió el comportamiento gerencial como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas incluyen elementos administrativos. Estos mismos elementos constituyen un proceso administrativo que se puede encontrar en cualquier área de la empresa, es decir, todos realizan la planificación, organización y actividades administrativas básicas. (p.7)

La teoría clásica enfatiza la estructura del proceso de supervisión y gestión para que sea eficiente. La teoría se basa en el concepto de gestión de cinco etapas básicas: planificación, organización, mando, coordinación y control.

Teoría de las Relaciones Humana

Mary Parker Follet y Chester Barnard siguieron la estructura básica de la escuela clásica e introdujeron nuevos elementos que se consideran los predecesores de la teoría humanista. El principal objetivo de este método es mejorar la productividad de los trabajadores satisfaciendo sus necesidades psicológicas y grupales a partir de la investigación sobre motivación, participación y equipos de trabajo. Planteó la necesidad de liderazgo participativo y trabajo en equipo entre gerentes y trabajadores que toman decisiones y resuelven problemas. Los departamentos administrativos que no consideren satisfacer las necesidades materiales y morales de los recursos humanos están condenados a la frustración. Elton señaló que, bajo el desarrollo explotador de la evolución industrial, el despotismo humano es la prioridad de la teoría de las relaciones interpersonales. Su origen se puede atribuir al avance de las ciencias sociales, principalmente la psicología del trabajo, apareció en la primera década del siglo XX, orientándose a dos aspectos básicos, y ocupando muchos períodos de su desarrollo. La relación interpersonal es la tarea básica de la gestión, es formar una élite comprensible y comunicativa compuesta por jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todos los empleados, en lugar de intentar que los empleados comprendan la lógica de gestión de la empresa. (Sandoval, 2015, p.33)

La teoría de las relaciones interpersonales suele asociarse a las necesidades de humanización y democratización administrativa, tratando de adaptarse al desarrollo humano. Una empresa debe entenderse como una entidad que, además de producir bienes o servicios, también tiene una función social.

Teoría de las decisiones

Luhmann señaló en el libro "Organización y toma de decisiones" publicado en 1997 que las organizaciones deben definir constantemente sus propios espacios, que se mantienen a través de la toma de decisiones, lo que a su vez aumenta la complejidad de la organización. El proceso causado por la autocomplejidad involucra un lenguaje burocrático interno y externo. Una vez más, la Defensoría del Pueblo es un claro ejemplo, porque como organismo público, ha formulado nuevas normativas y métodos para resolver conflictos y requerimientos internos y externos a través de Corregedoria, el ámbito de los asuntos internos, o sugerencias y quejas ciudadanas. La formulación de un plan de carrera y compensación también requiere definir reglas, recompensas, promociones y pruebas de reclutamiento para nuevos miembros. Luhmann cree que el análisis teórico actual del concepto de "decisión" no es suficiente. La teoría de los sistemas autorreferenciales o autopoieticos ha dado un paso cualitativo, ha ingresado al nivel teórico y ha planteado una serie de sugerencias teóricas y conceptuales en el campo de la toma de decisiones. Cuestiona el presupuesto habitual para definirlo. Según el presupuesto, la toma de decisiones es un proceso de reflexión para prepararse para las acciones derivadas de la decisión. Por ello, sugirió hacer una distinción en el presupuesto tradicional. (Vidal, 2012, p.145)

La toma de decisiones es la base de todas las acciones humanas, por lo que cualquier empresa la tomará por sí misma, sin embargo, la elección de una buena decisión comienza con el razonamiento y luego continúa enfocándose en la consecución de los objetivos propuestos.

Teoría Científica del Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un campo de conocimiento que surgió alrededor de la década de 1960. Desde entonces, el término ha aparecido

con mucha frecuencia en la literatura. Fue creado como un campo específico de la ciencia de la administración de empresas. “Actualmente no existe un sistema y una colección estructurada. La organización del conocimiento científico se debe a la complejidad de sus objetos de investigación: el ser humano, su trabajo, su organización y la mutua influencia de sus características sociales e históricas” (Ávila, 2015).

Distintos autores quienes han analizado este tema coinciden en que la Comportamiento Organizacional se apoya en las siguientes ciencias: psicología, sociología, ciencias sociales, antropología, etc. Luthans (2012) consideró “Es una interdisciplina que usa distintas concepciones de las ciencias sociales y que los aplica a personas, equipos o empresas.” al que Chiavenato (2009) agregó “Es difícil distinguir el comportamiento individual del comportamiento organizacional” y que a juicio de Genesi et al. (2011): “Es el estudio y aplicación de conocimientos relacionados con el comportamiento de las personas en una organización. Es una herramienta humana que beneficia a la humanidad y se utiliza a menudo en el comportamiento de las personas en diversas organizaciones”. Organizar todos los aspectos de la relación y la evidencia científica del comportamiento humano. (Consuelo et al., 2018, p.93)

Dado que la estructura es un sistema cooperativo legal, solo puede alcanzar las metas si los individuos que la forman coordinan sus energías para lograr las metas y objetivos marcados en la organización.

Escuela neoclásica o ecléctica

Este flujo es el más utilizado y requiere que las tareas de gestión se realicen y definan de la manera sugerida por el pasado reciente, los hábitos o prácticas y el uso del proceso de gestión. Su objetivo es prevenir errores basados en contextos pasados. Utilice los sistemas de otras empresas y compare los planes de gestión anteriores con las condiciones actuales. El ecléctico grupo completó varios conocimientos y suposiciones actuales, y trató de recopilar ideas comunes a través de la diligencia de los procedimientos administrativos. (Acurero y Chumaceiro, 2018, pp.45,46)

La gestión incluye dirigir, guiar y controlar los esfuerzos de un grupo de sujetos para lograr objetivos comunes. Los gerentes dan la facilidad al equipo para que alcancen sus metas y objetivos trazados con la mínima cantidad de recursos.

3.2.1.1 Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2017) indicó: La gestión es un proceso continuo y sistemático que involucra una serie de actividades impulsoras, como planificar, organizar, comandar y controlar recursos y capacidades para lograr metas y objetivos. Además, también incluye establecer metas a alcanzar, tomar decisiones en el proceso de lograr las metas y liderar todo el proceso para lograr las metas y entregar resultados. (p. 9) El autor concluye que, en cualquier organización, la existencia de procesos como la planificación de estrategias antes de organizar los recursos es fundamental, y debe haber una dirección de acción, y se debe controlar el cumplimiento del plan para lograr las metas marcadas y obtener resultados.

Según Torres (2014) dijo: La gestión es el resultado histórico acumulativo de las contribuciones de científicos multidisciplinarios. Por tanto, creemos que la filosofía dio origen a todas las ciencias, que a su vez promovieron la sistematización de nuevos conocimientos que surgieron en nombre de la gestión a principios del siglo pasado. (p. 6)

3.2.1.2 Dimensiones de la Gestión Administrativa

Se consideran las siguientes:

Planeación

Según Chiavenato (2017) demostró que la organización no se basa en la improvisación. Casi todo lo que hicieron fue planeado de antemano. La planificación es la primera función administrativa porque sienta las bases para otras funciones. Asimismo, define cuáles son las metas a alcanzar y qué se debe hacer para lograr esas metas. (p. 124). Se considera que el plan es el principal punto de partida para que la organización establezca metas a alcanzar y continúe desempeñando otras funciones administrativas. Esto demuestra que, en cualquier organización, no se debe trabajar de manera improvisada, porque es probable que los resultados sean desfavorables o negativos.

Organización

Chiavenato (2017) reconoció que la organización es una entidad social. Es una organización social construida específicamente para objetivos específicos. Es

una entidad social porque está compuesta por personas. Se enfoca en objetivos porque tiene como objetivo lograr resultados, como generar ganancias (una empresa en general) o brindar satisfacción social (clubes), etc. Intencionalmente, su estructura se basa en la división del trabajo y su distribución entre los miembros de la organización. (p.129). El autor mencionó que la estructura de cada organización es promover la realización de sus metas y la adquisición de resultados, y distribuir el trabajo entre los miembros de la organización. La asignación eficaz de recursos humanos y materiales es un signo de buena organización dentro de una empresa o sociedad.

Dirección

Chiavenato (2017) señaló que la gestión es la tercera función administrativa, muy por detrás de la planificación y la organización. Una vez que se define el plan y se establece la organización, todo lo que queda es hacer que las cosas sucedan y sucedan. Este es el papel de la dirección: aportar acción y vitalidad a la empresa. La dirección tiene que ver con la acción, y con el comienzo, tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionado con las acciones de recursos humanos de la empresa. (p. 130). El autor señala que, como función administrativa, la dirección se encarga de liderar las acciones del personal para lograr las metas esperadas y la dirección del producto. Es el resultado de la planificación y organización, y este proceso involucra acciones de recursos humanos que generan vitalidad dentro de la empresa.

Control

Chiavenato (2017) manifestó que el propósito del control es asegurar que los resultados planificados, organizados y dirigidos estén lo más cerca posible de las metas previamente determinadas. La esencia del control es verificar si la actividad controlada logrará la meta o el resultado esperado. El control es fundamentalmente un proceso que guía las actividades que se desarrollan hacia un propósito predeterminado. (p.131). El control de las actividades es importante porque nos permite determinar el logro de las metas previamente marcadas en el plan. La tarea de controlar comportamientos o actividades dentro de la empresa es una de las tareas más importantes que todo administrador debe realizar si está convencido de las metas y objetivos de la empresa.

3.2.2 Calidad de servicio

Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1988) describieron la calidad como la discordancia que existe entre lo que se espera y percibe. Mencionaron, además, que Berry creía que, la calidad está relacionada con el servicio en 1988, lo que significa que la organización y sus empleados deben anticipar las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, Kaoru Ishikawa mencionó que la calidad es un estándar de calidad para la planificación, promoción, producción y mantenimiento estándares de calidad del producto. Por otro lado, la calidad percibida de los servicios como se define en su modelo propuesto, como la diferencia entre lo que espera y recibe el consumidor. (Parasuraman et al., 1988) También, Rogel (2018) declararon que la calidad es la característica del producto y / o servicio que el cliente espera obtener, con un mínimo de errores o defectos. Ganga et al. (2019) señalaron “el concepto de calidad transmite un compromiso con esta, que se traduce en hacer efectivo el contrato social, a través del cual la administración pública busca activamente adaptarse a las necesidades de la ciudadanía como su motivación” (p.669). Por otro lado, Comtec (2015) afirmó que la calidad es el nivel en que una agrupación de propiedades inherentes cumplen con indiscutibles requisitos (expectativas determinadas, por lo general obligatorias) (p.6)

Por su parte, Torres et al (2018) mencionaron que debido a la gran importancia de la calidad del servicio para satisfacer al usuario, se ha observado la preocupación de las industrias nacionales y extranjeras por mucho tiempo. Al respecto, Tarí (2000) mencionó que es una fuente de ventaja competitiva; de igual manera, dijo que la calidad de los productos o servicios se ha convertido en el objetivo básico de la empresa; sin embargo, a pesar de los intentos de utilizar la función de inspección del área de producción para lograr la visión tradicional, en métodos modernos, se considera a toda la empresa. Este objetivo se logrará, y esta visión se ha adquirido, ampliado y fundamentalmente a través de la prevención. (pp.21,22)

En otro contexto, Tigani (2006) Dijo que la calidad general del servicio está referido a "todas las características, conductas y datos que deben mejorar la capacidad de crear valor para los clientes. De esta manera, la empresa ofrecerá a los clientes y empleados una calidad y servicio de excelencia" (p.26).

3.2.2.1 Dimensiones de la Calidad de servicio

Conformado por 5 dimensiones:

Fiabilidad

La confiabilidad se denomina confiabilidad en el campo técnico, es un atributo psicométrico, que se refiere al hecho de que un sistema, dispositivo o dispositivo realiza una función específica en condiciones específicas y en condiciones específicas. En el mismo arreglo ideológico, Parasuraman et al. (1988) señalaron que la fiabilidad se combina con la capacidad de realizar servicios de manera cuidadosa y confiable. Por su parte, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) Lo definen como la confianza o certeza que estabiliza los resultados, es decir, después de usar el instrumento varias veces sobre un mismo tema, los resultados tienden a ser los mismos. Este es el atributo básico que todo instrumento de medición debe poseer. En este sentido, podemos definir la confiabilidad como la habilidad y habilidad para realizar los servicios prometidos de manera confiable y cuidadosa. Es decir, asumimos que el cliente recibe información sobre determinados aspectos del servicio, esta información está garantizada por la agencia y pueden ser contratos, anuncios, folletos informativos, carteles, etc.

Sensibilidad

La sensibilidad es la capacidad inherente de cualquier organismo para percibir sensaciones y responder a pequeños estímulos al mismo tiempo. Debido a que nuestro cuerpo tiene cinco sentidos, estos nos permiten percibir cambios químicos o físicos que ocurren interna y externamente. Esta afirmación está respaldada por Parasuraman et al. (1988) manifestando que, es la disposición y voluntad para cumplir con los servicios prometidos. Así mismo, Hernández, L. (2014) expresaron que la sensibilidad se basa en la cognición y el autoconocimiento del sujeto y el entorno, y propone cambios basados en la integración de las personas y el entorno, mientras que el punto de vista o cosmovisión parte de la esencia y particularidad de representar a las personas y el medio ambiente en forma y agrupación.

Seguridad

La seguridad es un conjunto de procesos que generan confianza en algo o alguien, y la capacidad de administrar sistemas, métodos, recursos humanos y

acciones para reducir los riesgos que pueden afectar a las personas, las entidades, el medio ambiente y los objetos. En resumen, la seguridad se trata de minimizar los riesgos. Como lo dijeron Parasuraman et al.(1988) mencionando que la seguridad es el conocimiento y el cuidado que muestra el personal de la organización, y su capacidad para transmitir credibilidad y confianza. Al respecto, Penalva (2017) es la capacidad de los individuos, las naciones o las sociedades para escapar de las amenazas y mantener la independencia para integrar sus identidades y funciones frente a fuerzas hostiles por el cambio.

Empatía

La empatía es la capacidad de observar y comprender las emociones de una persona, en la que no habrá puntos de vista idénticos sobre las actitudes o comportamientos expresados por otra persona. Según Parasuraman et al. (1988) determinaron que la empatía es la atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes. En otro caso, Esquerda, Yuguero, Vinas y Pifarré (como se citó en Arenas y Jaramillo, 2017) mencionaron que la empatía es la capacidad de comprender las experiencias y emociones de los pacientes, no solo contiene contenido emocional, sino que también se relaciona con la cognición, la comunicación y la síntesis. (p.4)

Elementos tangibles

Y, por último, la quinta dimensión del modelo Servqual son los Elementos tangibles, se refiere a la apariencia de la organización en términos de tecnología de personal y equipos. Las buenas críticas en este sentido invitan a los clientes a realizar la primera transacción con la empresa. En tal sentido, Parasuraman et al. (1988) expresan que los elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. En segundo lugar, Serrano (2018) se refieren a todos los recursos sustantivos que pueden cuantificarse y medirse mediante el apoyo material.

3.3 Identificación de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones

- D1: Planeación
- D2: Organización
- D3: Dirección
- D4: Control

Variable 2: Servicio al cliente

Dimensiones

- D1: Elementos tangibles
- D2: Fiabilidad
- D3: Capacidad de respuesta
- D4: Empatía

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es cuantitativa, porque al recopilar y examinar datos, darán respuesta a las interrogantes de investigación y se probarán las hipótesis previamente determinadas, los cuales se basan en la medición numérica, el conteo y el uso constante de datos estadísticos para establecer con precisión los patrones de comportamiento de la población. Sánchez et al (2018) revelaron que, es un estudio basado en medidas numéricas. Las encuestas realizadas de esta manera utilizan la recopilación y el análisis de datos, basándose en mediciones numéricas, por lo general utilizando estadísticas. (p.59)

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel es descriptivo. Bernal (2010) “es la capacidad de seleccionar las características básicas de un objeto de investigación y su descripción detallada de la parte o categoría del objeto. Además, es uno de los procedimientos de investigación más conocida por los principiantes investigadores” (p.113).

4.2 Diseño de investigación

El diseño es no experimental. Hernández et al. (2014) "En estos estudios, no cambiamos deliberadamente la variable independiente para ver su impacto en otras variables". (p.152). Es correlacional. Bernal (2010) “la correlación verifica la asociación, no la causalidad, donde los cambios en un factor afectan directamente los cambios en otro factor” (p. 115). Es transversal. Así mismo, Bernal (2010) “son aquellas que solo obtienen información del objeto de investigación (población o muestra) en un momento determinado” (p.118).

4.3 Operacionalización de variables

Variable 1

Gestión Administrativa

Según Chiavenato (2017) La gestión es un proceso continuo y sistemático, que involucra una serie de actividades impulsoras, como planificar, organizar,

comandar y controlar recursos y capacidades para lograr metas y objetivos. Además, también incluye establecer metas a alcanzar, tomar decisiones en el proceso de lograr las metas y liderar todo el proceso para lograr las metas y entregar resultados. (p. 9)

Definición operacional.

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

Variable 2

Servicio al cliente

Torres et al (2018) mencionaron que debido a la gran importancia de la calidad del servicio para satisfacer al usuario, se ha observado la preocupación de las industrias nacionales y extranjeras por mucho tiempo.

Definición operacional.

Operacionalmente, el servicio al cliente se define por sus dimensiones que mejorarán el servicio brindado a todos los clientes.

4.4 Hipótesis general y específicas

4.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa realiza un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

4.4.2 Hipótesis específicas

H1: La Planeación se ejecuta de manera correcta en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H2: La Organización interviene correctamente en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H3: La dirección participa de manera ser eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H4: El control actúa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población

Arispe et al. (2020) “definen como un conjunto de casos en un espacio dado con una serie de normas comunes” (p.73). La población estará conformada por los 425 clientes aproximadamente atendidos por día en la agencia de la ciudad de Chíncha entre 18 a 70 años de edad.

4.5.2 Muestra

Bernal (2010), “Es una parte seleccionada del total, de la cual se obtiene realmente la información de I + D y se miden y observan las variables de investigación” (p.161). La muestra estará conformada por habitantes de la provincia de Chíncha, siendo en adelante clientes del Banco de la Nación, el cual se calculará utilizando la fórmula para población finita de Fisher:

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

Donde:

Z = Valor de distribución normal (1,96)

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

E = Tolerancia al error (0,05)

p = Proporción de éxito (0,5)

q = Proporción de fracaso (0,5)

Por tanto:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 425}{(0.05)^2 (425 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 202.024351613542$$

$$n = 202 \text{ clientes}$$

4.5.3 Muestreo

Es probabilístico aleatorio simple y se debe a que todos los individuos en investigación tienen la misma probabilidad de ser elegido.

4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

4.6.1 Técnica

Sánchez et al (2018) mencionaron que, es un conjunto de medios y herramientas que se utilizan para implementar este método. Conjuntos de procedimientos y recursos utilizados en ciencia. Se expresa como un conjunto de reglas y operaciones que pueden administrar herramientas que pueden ayudar a las personas a aplicar métodos (p.120). La técnica utilizada fue la encuesta.

4.6.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario. López-Roldán et al. (2015) afirmaron que, “el cuestionario se convierte en una herramienta de recopilación de información, que puede identificar preguntas de manera ordenada y sistemática, y determinar la respuesta a través del sistema de registro de entrada de datos” (p.17)

4.7 Recolección de los datos

Los datos serán recolectados a través de los instrumentos de investigación, los cuales deben pasar por un proceso de validación por parte de expertos, quienes darán su aprobación para su aplicación; por otro lado, la confiabilidad del instrumento se aplicará una muestra piloto, para luego obtener el coeficiente de Alpha de Cronbach.

4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos

Luego de haber recolectado la información de ambas variables de las hipótesis se procedió a ordenar dicha información, con la finalidad de iniciar con el procesamiento estadístico, tal como se detalla a continuación:

- a) Se ordenó la información a través de los programas EXCEL y SPSS 26.
- b) Se procedió a calcular las medidas de tendencia central y medidas de dispersión.
- c) Se aplicó el software SPSS 26 para la elaboración del análisis, organizándolos en tablas y figuras y su posterior interpretación.

- d) Se realizó la contrastación de las hipótesis conociendo las características de normalidad de la población de estudio, para ello se aplicó la prueba de Kolmogorov Smirnov, estableciendo la aceptación o el rechazo de la hipótesis nula.
- e) En el análisis estadístico inferencial se determinó la significancia estadística de los resultados muestrales, efectuando el estadígrafo determinado y la tabla de valores teóricos o críticos asociados a ella. El test de significancia o test de hipótesis se desarrolló con la siguiente estrategia:
- Reglas para determinar el valor requerido y rechazar la hipótesis nula.
 - Decisión estadística correspondiente.
- f) Luego, se procedió a realizar la prueba de hipótesis mediante un análisis paramétrico utilizando el Coeficiente de correlación de Pearson para analizar y establecer los grados de correlación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

V. RESULTADOS

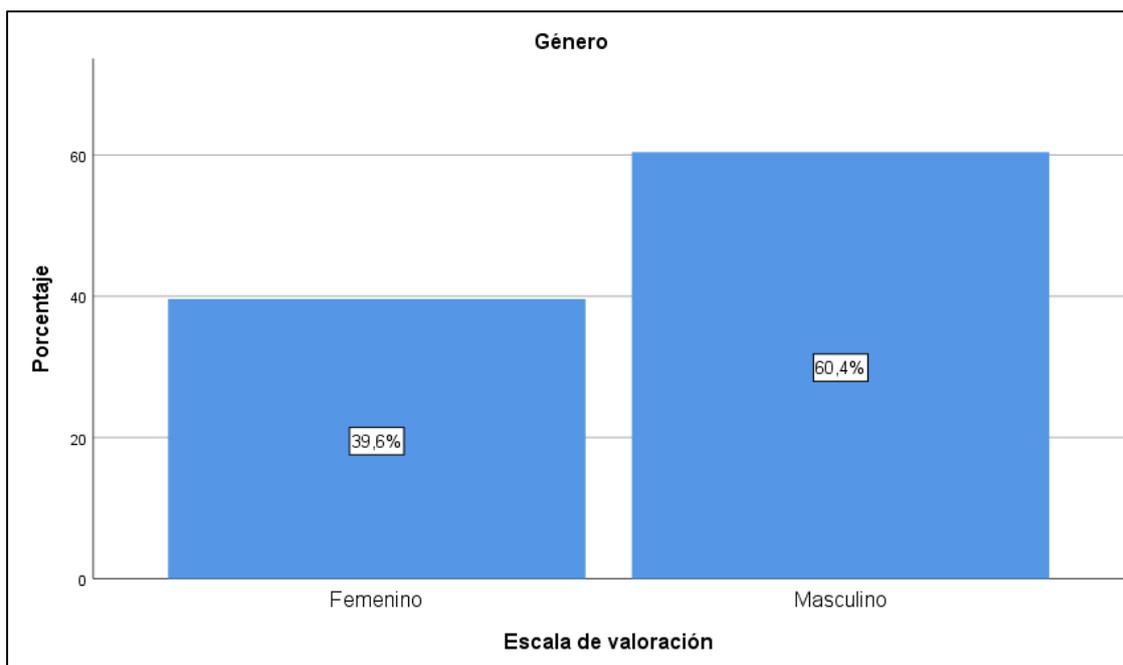
5.1. Análisis descriptivos de las variables

Tabla 1
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Femenino	80	39,6	39,6	39,6
Válido Masculino	122	60,4	60,4	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 1
Gráfico de barras del Género



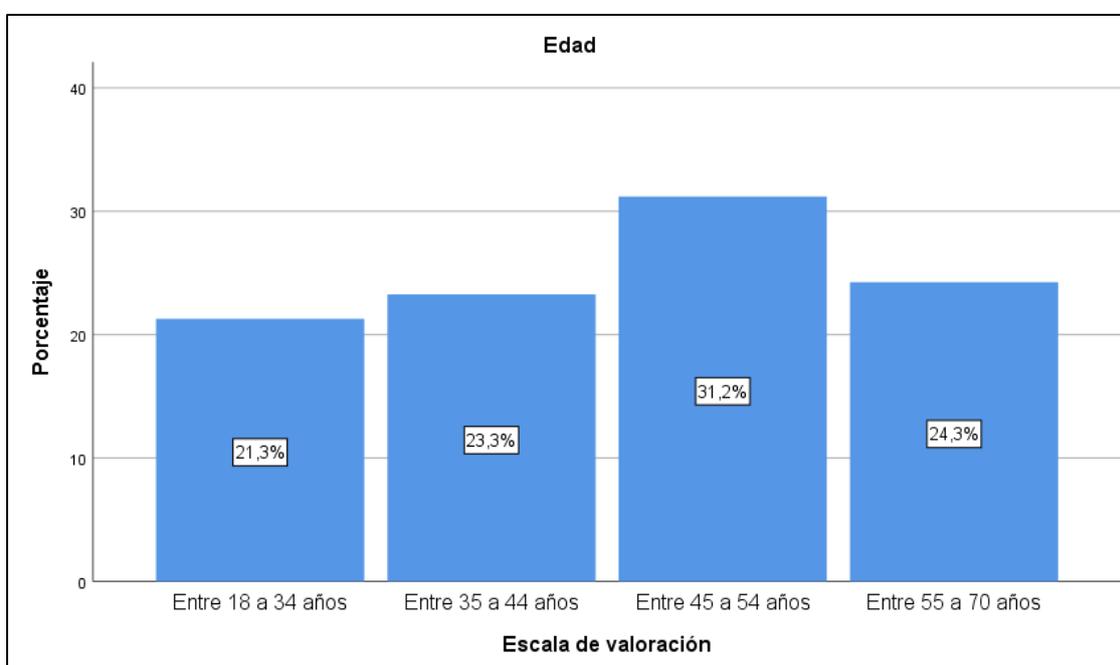
En la tabla 1 y figura 1, se observó que, el 39,6% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha fueron del género “Femenino”; mientras que, un 60,4% de los encuestados fueron del género “Masculino”.

Tabla 2
Edad

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 18 a 34 años	43	21,3	21,3	21,3
	Entre 35 a 44 años	47	23,3	23,3	44,6
	Entre 45 a 54 años	63	31,2	31,2	75,7
	Entre 55 a 70 años	49	24,3	24,3	100,0
	Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 2
Gráficos de barras de la Edad



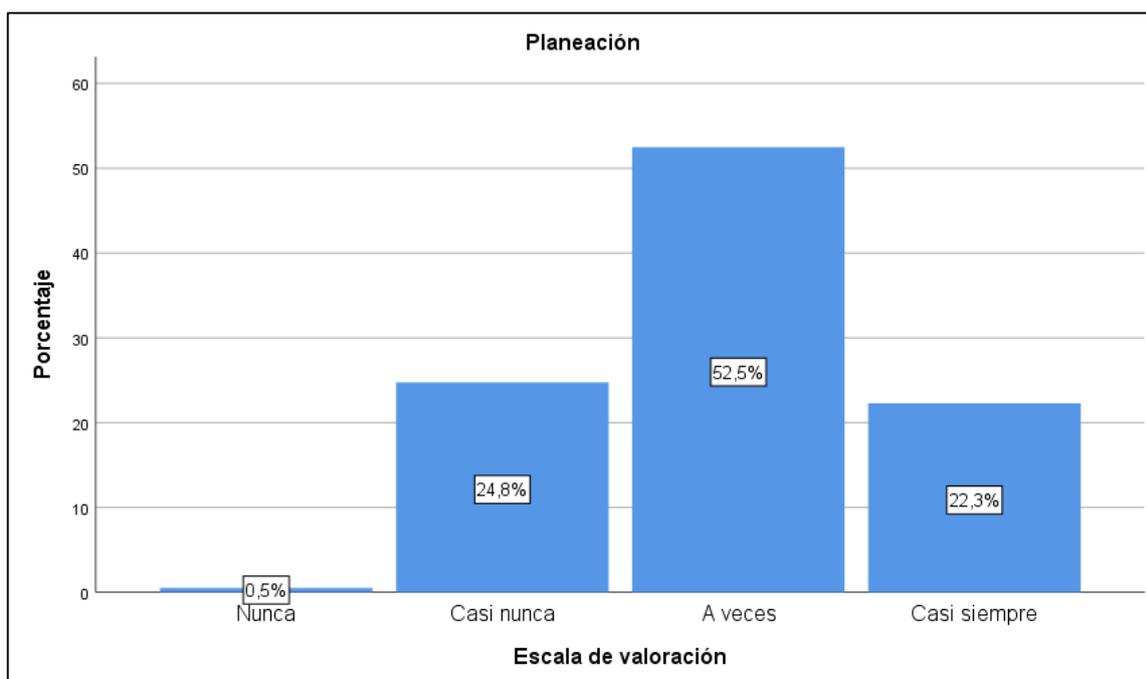
En la tabla 2 y figura 2, se observó que, el 21,3% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, se encontraban en una edad “Entre 18 a 24 años”; mientras que, un 23,3% estaban “Entre 35 a 44 años”; por otro lado, el 31,2% se encontraban “Entre 45^a 54 años”; y, por último, el 24,3% de los encuestados se encontraban “Entre 55 a 70 años” de edad.

Tabla 3
Análisis descriptivo de la Planeación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	1	,5	,5	,5
Casi nunca	50	24,8	24,8	25,2
A veces	106	52,5	52,5	77,7
Casi siempre	45	22,3	22,3	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 3
Gráfico de barras de la Planeación



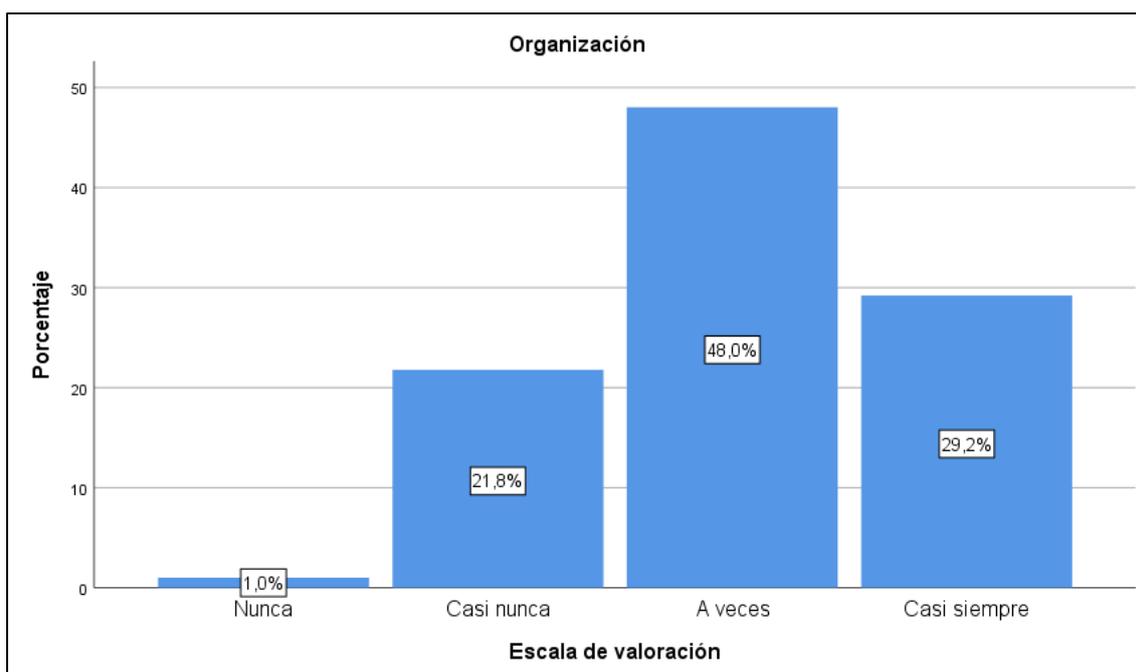
En la tabla 3 y figura 3, se observó que, el 0,5% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que la Planeación “Nunca” se ejecuta de manera correcta dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 24,8% revelaron que “Casi nunca” se ejecuta; por otro lado, el 52,5% consideraron que “A veces” se ejecuta; y, por último, el 22,3% de los encuestados manifestaron que la Planeación “Casi siempre” se ejecuta de manera correcta en el Banco de la Nación de Chincha.

Tabla 4
Análisis descriptivo de la Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	2	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	44	21,8	21,8	22,8
A veces	97	48,0	48,0	70,8
Casi siempre	59	29,2	29,2	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 4
Gráfico de barras de la Organización



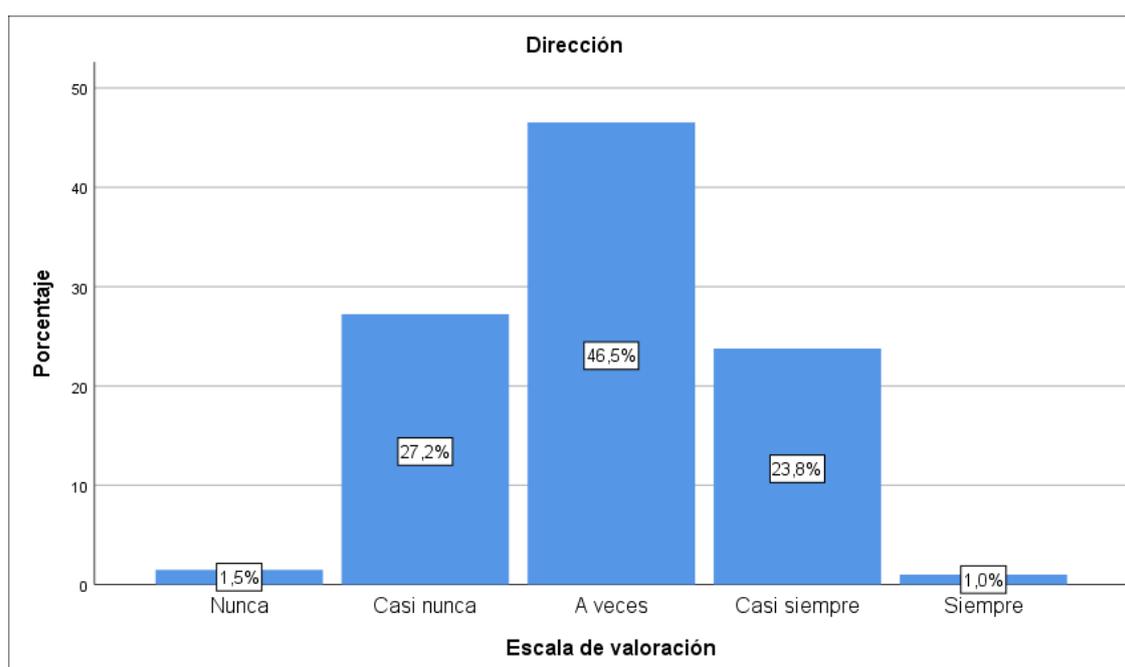
En la tabla 4 y figura 4, se reveló que, el 1,0% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que la Organización "Nunca" interviene correctamente dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 21,8% revelaron que "Casi nunca" interviene; por otro lado, el 48,0% consideraron que "A veces" interviene; y, por último, el 29,2% de los encuestados manifestaron que la Organización "Casi siempre" interviene correctamente en el Banco de la Nación de Chincha.

Tabla 5
Análisis descriptivo de la Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	3	1,5	1,5	1,5
Casi nunca	55	27,2	27,2	28,7
A veces	94	46,5	46,5	75,2
Casi siempre	48	23,8	23,8	99,0
Siempre	2	1,0	1,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 5
Gráfico de barras de la Dirección



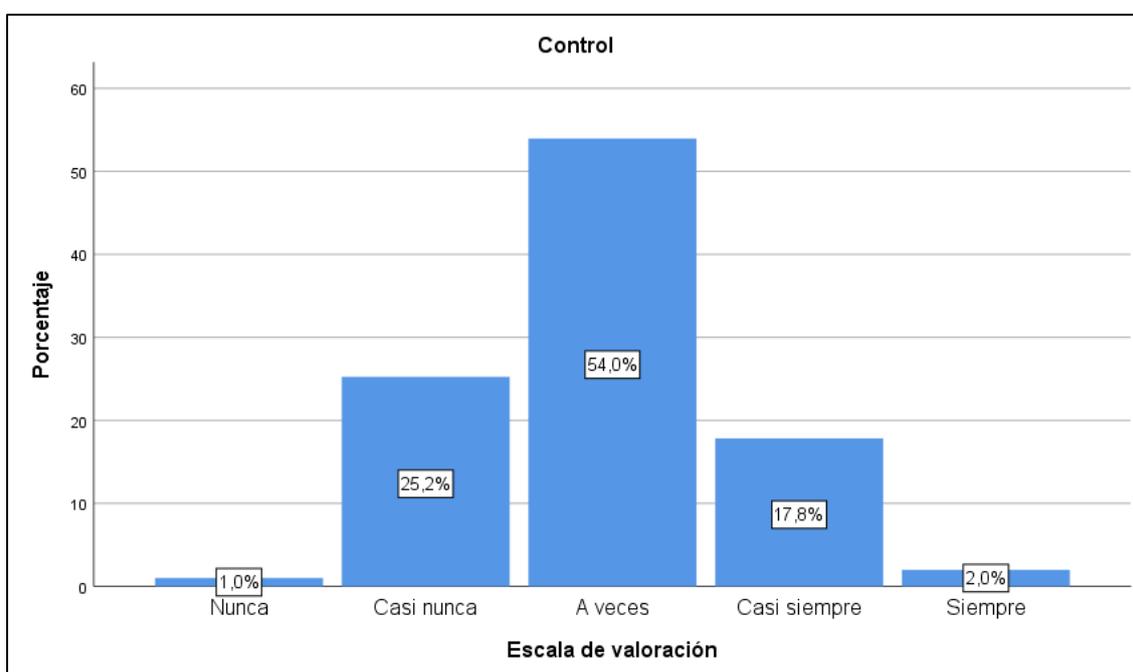
En la tabla 5 y figura 5, se observó que, el 1,5% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chíncha, manifestaron que la Dirección “Nunca” participa de manera eficaz en el Banco de la Nación de Chíncha; mientras que, el 27,2% manifestó que “Casi nunca” participa; por otro lado, el 46,5% consideraron que “A veces” participa; en tanto, el 23,8% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” participa de manera eficaz en la entidad bancaria; y, el 1,0% de los encuestados manifestaron que la Dirección, “Siempre” participa de manera eficaz en el Banco de la Nación de Chíncha.

Tabla 6
Análisis descriptivo del Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	2	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	51	25,2	25,2	26,2
A veces	109	54,0	54,0	80,2
Casi siempre	36	17,8	17,8	98,0
Siempre	4	2,0	2,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 6
Gráfico de barras del Control



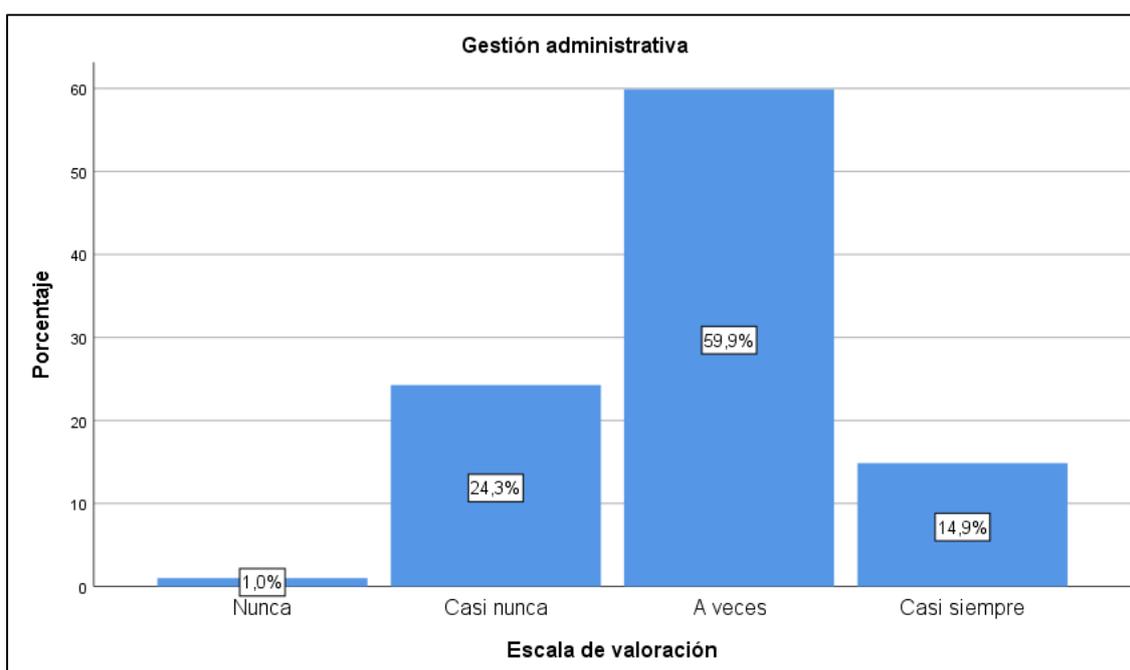
En la tabla 6 y figura 6, se observó que, el 1,0% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chíncha, manifestaron que el Control “Nunca” actúa de manera eficaz dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 25,2% revelaron que “Casi nunca” actúa; por otro lado, el 54,0% consideraron que “A veces” actúa; en tanto, el 17,8% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” actúa de manera eficaz en la entidad bancaria; y, el 2,0% de los encuestados manifestaron que el Control, “Siempre” actúa de manera eficaz en el Banco de la Nación de Chíncha

Tabla 7
Análisis descriptivo de la Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido Nunca	2	1,0	1,0	1,0
Casi nunca	49	24,3	24,3	25,2
A veces	121	59,9	59,9	85,1
Casi siempre	30	14,9	14,9	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 7
Gráfico de barras de la Gestión Administrativa



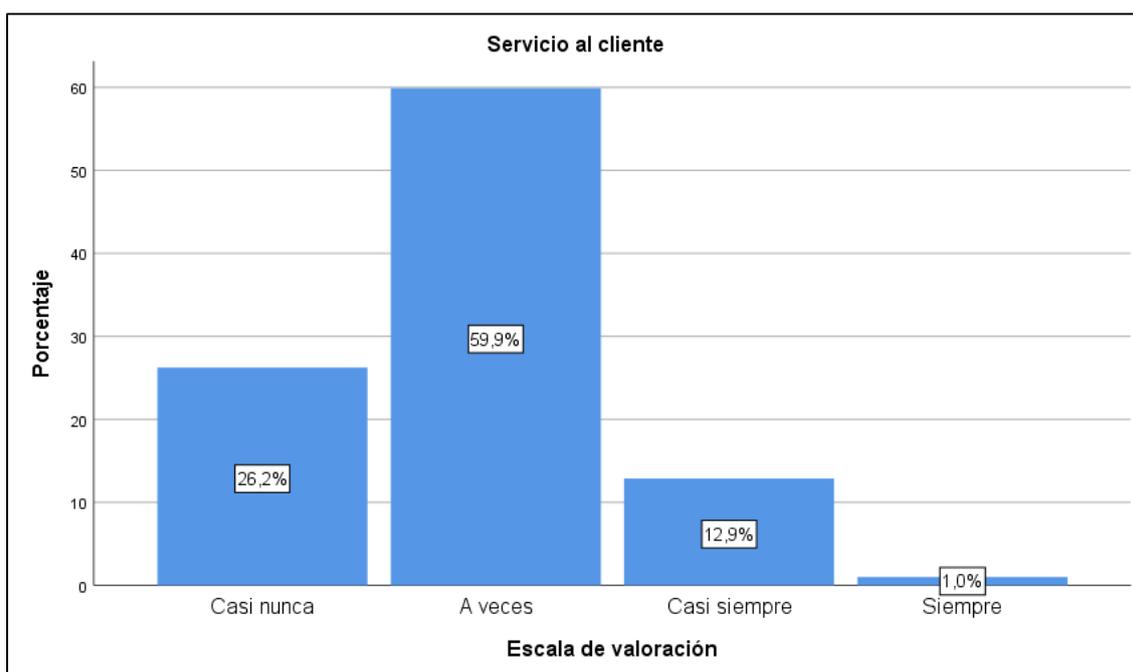
En la tabla 7 y figura 7, se observó que, el 1,0% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chíncha, manifestaron que la Gestión administrativa “Nunca” realiza de manera adecuada sus funciones en la entidad bancaria; mientras que, un 24,3% revelaron que “Casi nunca” lo realiza; por otro lado, el 59,9% consideraron que “A veces” realiza de forma adecuada; y, por último, el 14,9% de los encuestados manifestaron que la Gestión administrativa “Casi siempre” realiza de manera adecuada sus funciones en el Banco de la Nación de Chíncha.

Tabla 8
Análisis descriptivo del Servicio al Cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Válido				
Casi nunca	53	26,2	26,2	26,2
A veces	121	59,9	59,9	86,1
Casi siempre	26	12,9	12,9	99,0
Siempre	2	1,0	1,0	100,0
Total	202	100,0	100,0	

Fuente: SPSS 26

Figura 8
Gráfico de barras del Servicio al Cliente



En la tabla 8 y figura 8, se observó que, el 26,2% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chíncha, manifestaron que “Casi nunca” existe un buen Servicio al cliente dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 59,9% revelaron que “A veces” existe un buen servicio; por otro lado, el 12,9% consideraron que “A veces” existe; y, por último, el 1,0% de los encuestados manifestaron que “Siempre” existe un buen Servicio al cliente en el Banco de la Nación de Chíncha.

5.2. Análisis inferencial de las variables

Prueba de hipótesis

Se debe conocer las características de normalidad de la población estudiada para realizar el contraste de las hipótesis. La prueba de normalidad aplicada fue la prueba de Kolmogorov Smirnov, debido a que la muestra era mayor a 50 datos, y, según el nivel de significancia de alfa igual a 0,05, se toma en consideración los siguientes criterios:

- a) Para Sig. (Alfa) > 0,05, los datos provienen de una distribución normal.
- b) Para Sig. (Alfa) < 0,05, los datos provienen de una distribución no normal.

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,317	202	,000
Servicio al cliente	,307	202	,000

Fuente: SPSS 26

El valor de significancia obtenido en la prueba de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,000 siendo menor que el valor Sig. (alfa) de 0,05, por lo que, los datos de las variables de estudio provienen de una distribución no normal. Este resultado permite aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Por su parte, Manterola et al. (2018) La expresión es la misma que la correlación de Spearman, evaluando el rango entre los valores de dos variables, pero en este caso no especifica que la relación sea lineal. La correlación de Spearman evalúa cualquier relación monótona (incluso relación lineal). Si no hay valores de datos repetidos, cuando cada variable es una función monótona perfecta de la otra, habrá una correlación de Spearman perfecta de +1 o -1. (p.684)

En este sentido, la correlación de Spearman tiene en cuenta las siguientes valoraciones e implicaciones relacionadas con los resultados a obtener en este estudio.

Tabla 10
Valor de Rho de Spearman

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

Fuente: Martínez y Campos (2015, p.185)

La tabla 10 muestra el valor Rho de Spearman, y su significado nos muestra el grado de relación entre las variables o dimensiones estudiadas. Asimismo, luego de aplicar la correlación de Spearman, para un nivel de significancia alfa igual a 0.01, se considerarán las siguientes reglas de decisión:

- Si $p < 0,01$, se rechaza (H_0) y se acepta (H_1).
- Si $p > 0,01$, se acepta (H_0) y se rechaza (H_1).

Prueba de Hipótesis general

H_1 : La gestión administrativa realiza un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H_0 : La gestión administrativa no realiza un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Tabla 11
Correlación entre la Gestión administrativa y el Servicio al cliente

			Servicio al cliente
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,633**
n	a	N	,000 202

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

En la Tabla 11 se muestra la significancia bilateral, 0.000, que es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; de igual manera, el coeficiente de correlación de Spearman es 0.633, derivando una correlación positiva moderada, verificando que la gestión administrativa realiza un mejor servicio.

Prueba de Hipótesis específica 1

H₁: La Planeación se ejecuta de manera correcta en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H₀: La Planeación no se ejecuta de manera correcta en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Tabla 12

Correlación entre la Planeación y el Servicio al cliente

		Servicio al clientes	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	,513**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	202

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

La tabla 12 muestra la significancia bilateral, 0.000, el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; del mismo modo, la correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,513, correlación positiva moderada, comprobándose que, la Planeación se ejecuta de manera correcta en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Prueba de Hipótesis específica 2

H₁: La Organización interviene correctamente en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H₀: La Organización no interviene correctamente en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Tabla 13
Correlación entre la Organización y Servicio al cliente

		Servicio al cliente	
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	,516**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	202

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

La tabla 13 muestra la significancia bilateral, 0.000, el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; del mismo modo, la correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,516, correlación positiva moderada, comprobándose que, la Organización interviene correctamente en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Prueba de Hipótesis específica 3

H₁: La dirección participa de manera ser eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

H₀: La dirección no participa de manera ser eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Tabla 14
Correlación entre la Dirección y Servicio al cliente

		Servicio al cliente	
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	,579**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	202

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

La tabla 14 muestra la significancia bilateral, 0.000, el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; del mismo modo, la correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,579, correlación positiva moderada, comprobándose que,

la dirección participa de manera ser eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.

Prueba de Hipótesis específica 4

H₁: El control actúa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.

H₀: El control no actúa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.

Tabla 15
Correlación entre el Control y Servicio al cliente

		Servicio al cliente	
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,589**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	202

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

La tabla 15 muestra la significancia bilateral, 0.000, el cual es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; del mismo modo, la correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,589, correlación positiva moderada, comprobándose que, el control actúa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Comparación resultados con marco teórico

Luego de haber realizado el análisis estadístico se demostró que, del total de la muestra de 202 clientes, el 39,6% de las personas atendidas en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha eran del género “Femenino”; mientras que, un 60,4% eran del género “Masculino”. Por otro lado, hubo más afluencia de personas “Entre 45ª 54 años” representado en un 31,2%. En cuanto, a la gestión administrativa, se demostró que, el 59,9% “A veces” realiza adecuadamente sus funciones dentro de la entidad bancaria, debido a que en algunos momentos del día y en fechas claves, los clientes se encuentran a la intemperie, haciendo largas colas bajo un clima de frío o calor, esperando a que sean atendidos. Por su parte, el 59,9% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que “A veces” existe un buen Servicio al cliente dentro de la entidad bancaria, debido a la falta de compromiso de los trabajadores hacía los clientes, a la falta de habilitación de lugar de espera en el interior del banco, a la falta de más personal capacitado sobre temas importantes de servicio al cliente y a la falta de una rápida atención

Ante lo mencionado, después de aplicar la correlación Rho de Spearman, se observó una significancia bilateral, 0.000, menor que 0.05, que de acuerdo a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula; y, con un coeficiente de correlación de 0,633 positiva moderada, comprobándose que, la gestión administrativa realiza un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021,

Este resultado se asemeja a lo expresado por Mendivel et al. (2020) obtuvo como resultado una correlación positiva media de 0,661, relación directa, considerando que, a una mejor gestión administrativa mejor sería la gestión del talento humano por competencias y viceversa.

Por el contrario, Laulate (2018) afirmó que la relación entre la gestión y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú es negativa, baja e insignificante, con -0,217, por lo que la gestión no es un referente de la calidad de los servicios prestados al banco, lo que indica que el banco mantiene la alta dirección La dirección hizo los esfuerzos necesarios, pero los resultados

demonstraron que esta acción no llamó la atención porque no logró establecer una relación positiva y significativa con el cliente.

Por otro lado, Chavez (2019) con la gestión financiera, mejora la organización basada en el corporativismo para que sus directivos tomen mejores decisiones.

Mendoza-Zamora et al. (2018) establecieron que al mejorar el desempeño de los recursos públicos, el mecanismo de control interno de la gestión administrativa fortalecerá el sistema administrativo.

Zambrano (2017) aplicando con principios rectores, se podrá mejorar la extensión del modelo de gestión administrativa.

Aguilar et al. (2020) mencionaron que, la gestión financiera es deficiente debido a que no hay previsión, participación, ni evaluación del flujo de caja.

Sanchez (2017) concluyeron que, con el uso de estrategias de calidad de servicio ganará la lealtad de los clientes.

Espinoza (2019) determinó que, la gestión administrativa simplifica el proceso a través de la buena planificación, organización, orientación y control de todos los gerentes de la empresa para lograr una excelente calidad de servicio al cliente.

Sayago (2019) encontró que a mejor gestión administrativa, mayor motivación para el trabajo, con un coeficiente de correlación de 0,809.

En relación al primer objetivo específico, se observó que, el 0,5% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que la Planeación "Nunca" se ejecuta de manera correcta dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 24,8% revelaron que "Casi nunca" se ejecuta; por otro lado, el 52,5% consideraron que "A veces" se ejecuta; y, por último, el 22,3% de los encuestados manifestaron que la Planeación "Casi siempre" se ejecuta de manera correcta en el Banco de la Nación de Chincha, debido a que el gerente y subgerentes no planifican de manera adecuada una atención rápida y oportuna, por falta de capacitación de su personal sobre sus funciones a realizar. Es por ello que, al aplicar la correlación Rho de Spearman, se observó una significancia bilateral, 0.000, menor a 0.05, que de acuerdo a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula; y, con un coeficiente de correlación de 0,513 positiva moderada, comprobándose que, la Planeación se

ejecuta de manera correcta en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

En cuanto al segundo objetivo específico, se observó que, el 1,0% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que la Organización “Nunca” interviene correctamente dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 21,8% revelaron que “Casi nunca” interviene; por otro lado, el 48,0% consideraron que “A veces” interviene; y, por último, el 29,2% de los encuestados manifestaron que la Organización “Casi siempre” interviene correctamente en el Banco de la Nación de Chincha, debido a que, el banco no organiza de manera adecuada la atención al público, en que haya más ventanillas y plataformas que atiendan a aquellas que tengan que realizar algún tipo de trámite que tome más tiempo en poder ejecutarlas, y, menos ventanillas y plataformas para clientes con trámites que se pueden resolver en menos tiempo. Tal es así que, al aplicar la correlación Rho de Spearman, se observó una significancia bilateral, 0.000, menor a 0.05, y conforme a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula; con un coeficiente de correlación de 0,516 positiva moderada, comprobándose que, la Organización interviene correctamente en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Así mismo, en cuanto al tercer objetivo específico, se observó que, el 1,5% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que la Dirección “Nunca” participa de manera eficaz en el Banco de la Nación de Chincha; mientras que, el 27,2% manifestó que “Casi nunca” participa; por otro lado, el 46,5% consideraron que “A veces” participa; en tanto, el 23,8% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” participa de manera eficaz en la entidad bancaria; y, el 1,0% de los encuestados manifestaron que la Dirección, “Siempre” participa de manera eficaz en el Banco de la Nación de Chincha, debido a que la alta dirección no realiza inspecciones constantes a su personal que labora en el banco, sobre una atención de calidad, ni visualizan el malestar que les ocasiona a los clientes de no ser atendidos de manera eficaz y oportuna, de esperar a que sean atendidos. Es por ello que, al aplicar la correlación Rho de Spearman, se observó una significancia bilateral, 0.000, menor a 0.05, y conforme a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula; con un coeficiente de correlación de 0,579 positiva moderada,

comprobandose que, la dirección participa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Por último, en relación al cuarto objetivo específico, se observó que, el 1,0% de los clientes atendidos en la agencia del Banco de la Nación de la ciudad de Chincha, manifestaron que el Control “Nunca” actúa de manera eficaz dentro de la entidad bancaria; mientras que, un 25,2% revelaron que “Casi nunca” actúa; por otro lado, el 54,0% consideraron que “A veces” actúa; en tanto, el 17,8% de los encuestados manifestaron que “Casi siempre” actúa de manera eficaz en la entidad bancaria; y, el 2,0% de los encuestados manifestaron que el Control, “Siempre” actúa de manera eficaz en el Banco de la Nación de Chincha, debido a que los trabajadores se toman mucho tiempo en poder realizar operaciones simples o dejar de lado a los clientes por realizar operaciones personales a sus colegas. Por cuanto, al aplicar la correlación Rho de Spearman, se observó una significancia bilateral, 0.000, menor a 0.05, y conforme a la regla de decisión se rechazó la hipótesis nula; con un coeficiente de correlación de 0,589 positiva moderada, comprobándose que, el control actúa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

CONCLUSIONES

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,633 y conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia fue menor que 0,01, indicando que si hay relación entre la gestión administrativa y el servicio al cliente; por lo que se concluyó que, la gestión administrativa realiza de manera directa y moderada un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Conforme al coeficiente Rho de Spearman que fue de 0,513 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia fue menor que 0,01, indicando que si hay relación entre la planeación y el servicio al cliente; por lo que se concluyó que, la Planeación se ejecuta correctamente de manera directa y moderada en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,516 y conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia fue menor que 0,01, indicando que si hay relación entre la organización y el servicio al cliente; por lo que se concluyó que, la Organización interviene correctamente de manera directa y moderada en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Conforme al coeficiente Rho de Spearman que fue de 0,579 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia fue menor que 0,01, indicando que si hay relación entre la dirección y el servicio al cliente; por lo que se concluyó que, la dirección participa eficazmente de manera directa y moderada en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

Debido a que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,589 y conforme al baremo de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Del mismo modo, el nivel de significancia fue menor que 0,01, indicando que si hay relación entre el control y el servicio al cliente; por lo que se concluyó que, el control actúa eficazmente de manera directa y moderada en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se mejoren los estándares de calidad del personal, aumentando las capacitaciones en los trabajadores del Banco de la Nación de Chincha, con respecto a funciones y procedimientos que se debe realizar el trabajador para incrementar la satisfacción de los clientes.

Realizar talleres de terapia de relajación a los trabajadores para mejorar la actitud y puedan demostrar disposición; así mismo, puedan dar respuesta rápida y oportuna a los servicios requeridos por los clientes.

Se debe mejorar la organización con el incremento de más ventanillas de atención que son necesarias para poder ofrecer un buen servicio.

Promover constantemente información sobre los canales de atención, agentes multired, banca móvil, a los clientes en el tiempo de espera y puedan conocer, además, cómo realizar operaciones a través de la app.

Acondicionar ambientes informáticos, con la finalidad de enseñar a los clientes el manejo de la página web y puedan realizar operaciones en la comodidad de su casa o desde su centro laboral.

REFERENCIAS

- Acurero, M. T. y Chumaceiro, A. C. (2018). Enfoques, Teorías y Perspectivas de la Administración de Empresas y sus Programas Académicos. In *Enfoques, teorías y perspectivas de la Psicología y sus Programas Académicos* (21 ed). Corporación Universitaria del Caribe . CECAR. <https://doi.org/10.21892/9789588557748>
- Aguilar, C. M., Palomino, G. del P. y Suarez, H. M. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 613–634. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. G. (2018). Teóricas clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión Del Futuro*, 22(1), 1–11. <https://n9.cl/h5aj3>
- Arenas, C. A. y Jaramillo, N. (2017). Concepciones de la empatía a nivel general, psicológico y a partir de sus instrumentos de medición. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(15), 1–10.
- Arispe, C. M., Yangali, J. S., Guerrero, M. A., Lozada, O. R., Acuña, L. A. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado* (1a edición). Universidad Internacional del Ecuador.
- Ávila, A. (2015). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Universitaria Félix Vaela.
- Banco de la Nación. (2021). *Misión, Visión y Valores del Banco de la Nación del Perú*. <https://www.bn.com.pe/nosotros/mision-vision-valores.asp>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Tercera ed). Pearson Educación. <https://n9.cl/z9jvc>
- Chavez, M. F. (2019). *Evaluación de la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa de transportes urbanos 24 de mayo periodo 2016- 2017* [Tesis para optar el grado de ingeniería en Banca y Finanzas]. <https://n9.cl/a2pr>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (2da edición). McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. <https://n9.cl/cger>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. (ed.); 10ma ed). <https://n9.cl/lxdvf>

- Comtec. (2015). *Gestión de la calidad en los servicios asistenciales: Fundamentos de la calidad asistencial* (Segunda). COMTEC QUALITY.
- Consuelo, C., Sarmentero, I. y Gómez, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 92–100. <https://n9.cl/thntx>
- Espinoza, O. J. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino periodo 2018 [Tesis para optar el título de Ingeñera Comercial]. In *Universidad Nacional de Chimborazo*. <https://n9.cl/ox6tx>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.
- Genesi, M., Romero, N. y Tinedo, Y. (2011). Comportamiento Organizacional del Talento Humano en las instituciones educativas. *Negotium*, 6(18), 102–108. <https://n9.cl/pew7d>
- Georgieva, K. (2021). *El Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional ponen en marcha el Grupo Asesor de Alto Nivel sobre Recuperación y Crecimiento Sostenibles e Inclusivos*. Banco Mundial. <https://n9.cl/akpr>
- Hernández, J. L. (2014). La pedagogía de la sensibilidad y los acercamientos al sujeto descentrado. *Revista Venezolana de Educación Educere*, 18(60), 229–236.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edic). McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. <https://n9.cl/2i4>
- Heysen, S. (2020). *SBS: Advierte que bancos no asumirán pérdidas de ahorristas si Congreso aprueba congelamiento de deudas*. Económica. <https://n9.cl/xs8f0>
- INEI. (2018). ICA Resultados Definitivos. In *Censos económicos*.
- Laulate, E. R. (2018). *La gestión y la calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración]. <https://n9.cl/sik0b>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. (Universidad Autónoma de Barcelona (ed.); Primera).

- https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocqua_a2016_cap2-3.pdf
- Luthans, F. (2012). *Organizational behavior an evidence-base approach* (12th ed.). McGraw-Hill Irwin.
- Malpass, D. (2021). *La reactivación mundial es firme aunque desigual, dado que muchos de los países en desarrollo luchan contra los efectos perdurables de la pandemia*. Banco Mundial. <https://n9.cl/urr4e>
- Marcos, L. E. (2021). *Los bancos en México pierden 60,000 mdp en créditos incobrables*. Expansión. <https://n9.cl/d0gol>
- Mendivel, R. K., Lavado, C. S. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión del talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Revista Pedagógica de La Universidad de Cienfuegos Conrado*, 16(72), 262–268. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf>
- Mendoza, W. M., García, T. Y., Delgado, M. I. y Barreiro, I. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206–240.
- Nieves, V. (2020). *Las cuatro amenazas a las que se enfrentará la banca en el 2021, según S&P*. El Economista. <https://n9.cl/s497>
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 1–30.
- Penalva, J. L. (2017). *El concepto de seguridad. Importancia relativa de las dimensiones de la seguridad en Europa y en el sur del Mediterráneo* (No. 83). <https://n9.cl/lavkw>
- Rogel, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias en Ecuador. *Memorialia*, 1(15), 142–155. <https://n9.cl/sb55f>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (Primera). Universidad Ricardo Palma: Vicerrectorado de Investigación. <https://n9.cl/2nrrie>
- Sanchez, J. M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015* [Tesis para optar el título profesional de

- Licenciado en Administración]. <https://n9.cl/ae4s>
- Sandoval, J. G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Innovación En La Gestión*, 13(33), 29–39. <https://n9.cl/m7w8h>
- Sayago, M. (2019). Gestión administrativa y motivación laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, 2017 [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración]. In *Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle.”* <https://n9.cl/c89do>
- Serrano, R. (2018). *Cómo clasificar los recursos (tangibles/intangibles) y análisis VRIO*. ENEB Cliaustro.
- Tarí, J. J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (Primera). Liderazgo 21.
- Torres, Z. (2014). Teoría General de la Administración. In *Teoría General de la Administración* (2da edición). Grupo Editorial Patria S.A. <https://n9.cl/0m9d>
- Torres, C., Saleté, M. y Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un Centro de atención primaria de Salud Chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 2, 97–109.
- Vidal, J. (2012). Teoría de la decisión: proceso de interacciones u organizaciones como sistemas de decisiones. *Cinta Moebio*, 44, 136–152. <https://www.scielo.cl/pdf/cmoebio/n44/art04.pdf>
- Zambrano, K. (2017). Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. *Pacarina Del Sur. Revista de Pensamiento Crítico Latinoamericano*, 9(33). <https://n9.cl/pj0vw>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y servicio al cliente en la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿Determinar de qué manera se realiza la gestión administrativa en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021?	Objetivo general Determinar de qué manera se realiza la gestión administrativa en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	Hipótesis general La gestión administrativa realiza un mejor servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	Variable 1: Gestión administrativa <ul style="list-style-type: none"> - D1: Planeación - D2: Organización - D3: Dirección - D4: Control 	Tipo Cuantitativa Nivel Descriptivo Diseño No experimental, correlacional y transversal Área de estudio Banco de la Nación Población 425 clientes por día aproximadamente Muestra 202 clientes por día Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
Problemas específicos PE1: ¿De qué manera se ejecuta la Planeación en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021?	Objetivos específicos OE1: Determinar de qué manera se ejecuta la Planeación en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	Hipótesis específicas HE1: La Planeación se ejecuta de manera correcta en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	Variable 2: Servicio al cliente <ul style="list-style-type: none"> - D1: Elementos tangibles - D2: Fiabilidad - D3: Capacidad de respuesta - D4: Empatía 	
PE2: ¿De qué manera interviene la Organización en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021?	OE2: Determinar de qué manera interviene la Organización en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	HE2: La Organización interviene correctamente en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.		
PE3: ¿De qué manera participa la Dirección en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021?	OE3: Determinar de qué manera participa la Dirección en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	HE3: La dirección participa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.		
PE4: ¿De qué manera actúa el Control en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021?	OE4: Determinar de qué manera actúa el Control en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.	HE4: El control actúa de manera eficaz en el servicio al cliente de la agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado (a) cliente, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión administrativa en la Agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chíncha 2021.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima, agradeciendo su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

1. Género:

Femenino

Masculino

2. Edad

Entre 18 a 34 años	<input type="checkbox"/>
Entre 35 a 44 años	<input type="checkbox"/>
Entre 45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
Entre 55 a 70 años	<input type="checkbox"/>

N°	DESCRIPCIÓN	Escala				
		1	2	3	4	5
	PLANEACIÓN					
01	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha?					
02	¿Cree usted que la agencia del Banco de la Nación de Chíncha, logra su objetivo institucional que es incrementar la satisfacción del cliente?					
03	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación de Chíncha atenderá su requerimiento en un tiempo más adecuado?					
04	¿Cree usted que en un futuro la agencia del Banco de la Nación de Chíncha implemente mejoras en su atención?					
	ORGANIZACIÓN					
		Escala				
05	¿El personal que atiende en la agencia del Banco de la Nación de Chíncha es adecuada para la atención al público?					
06	¿Al ingresar a la agencia del Banco de la Nación de Chíncha le resulta fácil ubicarse en la cola de espera correspondiente?					
07	¿Considera usted que el desempeño de los empleados para atender al público es adecuado?					
08	¿La infraestructura instalada (cajeros multired) en la agencia del Banco de la Nación de Chíncha es suficiente para la atención al público?					
	DIRECCIÓN					
		Escala				
09	¿Considera usted que es atendido oportunamente cuando solicita comunicarse con la administración de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha?					

10	¿Considera que en la agencia del Banco de la Nación de Chíncha lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					
11	¿En su opinión la administración de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha participa activamente en la atención al público?					
12	¿Los funcionarios de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha demuestran liderazgo ante los empleados para atender al público?					
CONTROL		Escala				
13	¿Considera usted que la administración de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha evalúa cambios para una adecuada atención al público?					
14	¿En su opinión, en la agencia del Banco de la Nación de Chíncha se corrigen las deficiencias en la atención al público?					
15	¿Cree usted que los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha corrigen su actitud para atender al público?					
16	¿Considera usted que los agentes de seguridad de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha imponen orden en las colas de espera?					

Muchas gracias

CUESTIONARIO SERVICIO AL CLIENTE

Estimado (a) cliente, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Servicio al cliente en la Agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima, agradeciendo su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

3. Género:

Femenino

Masculino

4. Edad

Entre 18 a 34 años	
Entre 35 a 44 años	
Entre 45 a 54 años	
Entre 55 a 70 años	

N°	DESCRIPCIÓN	Escala				
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
01	¿Ha experimentado usted confort en la sala de espera de la agencia del Banco de la Nación de Chincha?					
02	¿Considera usted que la iluminación interna de la agencia del Banco de la Nación de Chincha lo ha favorecido en el llenado de sus documentos?					
03	¿Considera usted que en la agencia del Banco de la Nación de Chincha las maquinas Pc's procesan sus operaciones adecuadamente?					
04	¿En la agencia del Banco de la Nación de Chincha los equipos de ventilación le proporcionan una adecuada temperatura ambiental?					
	FIABILIDAD	Escala				
05	¿Los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chincha demuestran tener conocimiento adecuado de los procedimientos en la atención al público?					
06	¿Considera que la atención recibida en la agencia del Banco de la Nación de Chincha se hace cumpliendo con todos los protocolos de seguridad?					
07	¿Si los empleados de la agencia del Banco de La Nación de Chincha lo citaron para una fecha, cumplieron con la hora pactada para atenderlo?					

08	¿Si usted interpuso algún reclamo, la administración de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha le respondió dentro del plazo establecido?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		Escala				
09	¿Observa voluntad de los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha de resolver los problemas que se presentan en la ejecución de su servicio solicitado?					
10	¿Si no cumple con los requisitos necesarios para atender su servicio los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha lo citan para que regrese y retomen su atención?					
11	¿Observa rapidez en la atención al cliente de parte de los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha?					
12	¿Cuándo presenta un reclamo por alguna mala atención de los empleados, recibe la atención inmediata de la administración de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha para atender el reclamo?					
EMPATÍA		Escala				
13	¿Cuándo pide ser atendido por el administrador de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha es aceptada su solicitud?					
14	¿Considera que los afiches de publicidad que difunden los servicios del Banco de la Nación de Chíncha son fácil de comprender?					
15	¿Los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha comprenden sus necesidades bancarias requeridas?					
16	¿Los empleados de la agencia del Banco de la Nación de Chíncha le ofrecen otras alternativas que faciliten su operación requerida?					

Muchas gracias

Anexo 3. Ficha de validación Juicio de experto



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Gestión Administrativa y Servicio al Cliente en la Agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021"

Nombre del Experto: Mg. César Augusto Cabrera García

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Nombre: Mg. César Augusto Cabrera García
No. DNI: 41347783



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: "Gestión Administrativa y Servicio al Cliente en la Agencia del Banco de la Nación en la ciudad de Chincha 2021"

Nombre del Experto: Dr. Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

--

Nombre: Dr. Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta
No. DNI: 06408486

Anexo 4. Confiabilidad de instrumentos

Figura 9

Datos para confiabilidad Cuestionario “Gestión Administrativa”

Visible: 32 de 32 variables

	GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11	GA12	GA13	GA14	GA15	GA16
1	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	3	2	2	3
2	2	3	4	3	2	4	3	1	3	2	3	4	2	3	3	4
3	3	4	2	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	4	4
4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
6	2	4	3	2	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4
7	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3
8	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3
9	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3
10	3	2	4	4	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	2	4
11	4	3	4	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	4	3	4
12	2	4	5	1	2	3	3	3	4	3	2	5	3	3	2	3
13	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	1	3	3	2	1
15	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	2	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3
20	3	2	4	4	3	1	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3
21	2	1	4	5	3	2	4	1	3	4	3	2	3	4	3	3
22	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	2	4	4
23	3	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3
24	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2
25	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3
26	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
27	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
28	2	3	3	3	5	5	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2
29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
30	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5
31																
32																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Fuente: Elaboración propia, Prueba piloto

Tabla 16

Estadísticos de fiabilidad Cuestionario “Gestión Administrativa”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,849	16

Al aplicar el cuestionario “Gestión Administrativa” de 16 ítems a una muestra piloto de 30 clientes atendidos en la agencia de la ciudad de Chincha, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,849, éste valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

Figura 10
 Datos para confiabilidad Cuestionario “Servicio al cliente”

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16
1	2	3	3	2	2	2	5	2	1	2	2	2	3	2	3	2
2	2	3	5	4	2	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	1
3	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5
4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2
5	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	3	4	2	1	2	2	1	3	3	1	4	3	2	4	2
7	3	2	1	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3
8	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2
9	3	2	1	3	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2
10	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3
11	3	2	2	1	4	1	2	2	3	4	3	3	2	2	1	3
12	3	2	2	3	4	2	1	2	1	3	4	2	2	3	2	4
13	3	2	3	3	2	1	4	2	4	2	1	3	3	1	3	1
14	3	2	3	4	5	3	3	2	1	3	4	5	3	3	5	3
15	1	3	4	2	3	4	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2
17	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
21	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
22	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
23	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
24	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
25	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2
26	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
28	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
30	3	1	1	2	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2
31																
32																

Fuente: Elaboración propia, Prueba piloto

Tabla 17
 Estadísticos de fiabilidad Cuestionario “Servicio al cliente”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,907	16

Al aplicar el cuestionario “Servicio al cliente” de 16 ítems a una muestra piloto de 30 clientes atendidos en la agencia de la ciudad de Chíncha, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,907, éste valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

Anexo 5. Matriz de operacionalización de variables

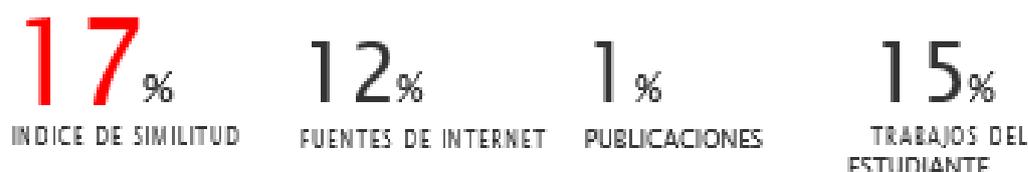
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Variable Independiente: Gestión administrativa	Según Chiavenato (2017) La gestión es un proceso continuo y sistemático, que involucra una serie de actividades impulsoras, como planificar, organizar, comandar y controlar recursos y capacidades para lograr metas y objetivos. Además, también incluye establecer metas a alcanzar, tomar decisiones en el proceso de lograr las metas y liderar todo el proceso para lograr las metas y entregar resultados. (p. 9)	Operacionalmente la variable gestión administrativa se define a través de las dimensiones: planeación, organización y control.	Planeación	Orientación en los trámites Objetivo institucional Tiempo adecuado Implementación de mejoras Personal adecuado	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Organización	Ubicación Desempeño del personal Infraestructura Comunicación	
			Dirección	Orientación en operaciones Participación activa Liderazgo Evaluación de cambios Corrección de deficiencias	
			Control	Corrección de actitud Orden	
Variable dependiente: Servicio al cliente	Torres et al (2018) mencionaron que, en vista del gran valor de la calidad del servicio para la satisfacción del usuario, está siempre ha sido una preocupación a largo plazo de las industrias nacionales y extranjeras.	Operacionalmente la variable servicio al cliente se define mediante las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.	Elementos tangibles	Confort Iluminación interna Máquinas PC's Ventilación Conocimiento	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad	Protocolos de seguridad Cumplimiento de hora y fecha Respuesta en plazo adecuado Voluntad para dar solución	
			Capacidad de respuesta	Retomar atención Rapidez Atención inmediata Aceptación de solicitud	
			Empatía	Comprensión de publicidad Comprensión de necesidades Nuevas alternativas de solución	

Elaboración propia

Anexo 6. Informe de Turnitin

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO AL CLIENTE EN LA AGENCIA DEL BANCO DE LA NACIÓN EN LA CIUDAD DE CHINCHA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%

Anexo 7. Base de datos

Variable Gestión administrativa

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM	
1	2	1	3	2	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	1	1	1	2,00	3	2	3	1	2,00	2,00	
2	1	2	1	3	2	2	2,00	2	5	2	1	3,00	1	1	2	2	2,00	2	1	2	3	2,00	2,00	
3	1	1	5	3	3	5	4,00	3	3	5	5	4,00	3	5	2	3	3,00	4	4	4	3	4,00	4,00	
4	2	3	2	3	2	5	3,00	5	3	2	3	3,00	5	3	4	2	4,00	5	5	5	4	5,00	4,00	
5	1	4	3	4	3	4	4,00	3	4	2	3	3,00	4	5	3	2	4,00	3	4	4	4	4,00	3,00	
6	2	1	2	2	1	2	2,00	2	5	2	3	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	
7	2	1	3	1	1	2	2,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00	
8	2	3	2	2	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	1	2	3	3	2,00	3	3	4	2	3,00	3,00	
9	2	4	3	3	5	5	4,00	5	3	4	2	4,00	2	4	3	2	3,00	3	3	3	2	3,00	3,00	
10	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	
11	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	
12	2	1	3	3	3	2	3,00	3	2	2	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	
13	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	2	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	4	3,00	3,00
14	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	3	2	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00	3,00
15	1	1	3	4	1	1	2,00	3	5	3	3	4,00	3	4	3	3	3,00	2	3	3	4	3,00	3,00	
16	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	
17	1	4	2	3	4	4	3,00	4	4	3	1	3,00	3	4	3	4	4,00	2	3	3	2	3,00	3,00	
18	1	3	4	3	5	5	4,00	5	5	5	2	4,00	3	3	2	3	3,00	3	3	2	1	2,00	3,00	
19	2	2	3	3	2	3	3,00	3	5	4	1	3,00	2	3	2	3	3,00	2	2	4	3	3,00	3,00	
20	1	3	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,00	4,00	
21	1	1	2	2	2	1	2,00	2	2	1	2	2,00	2	1	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	
22	1	1	2	2	2	1	2,00	2	2	1	2	2,00	2	1	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
22	2	3	3	4	4	3	4,00	4	4	3	4	4,00	2	2	2	3	2,00	2	3	3	2	3,00	3,00
23	2	1	4	3	3	2	3,00	4	4	3	1	3,00	1	1	1	1	1,00	1	1	1	4	2,00	2,00
24	1	1	4	2	3	3	3,00	3	4	5	1	3,00	2	3	2	3	3,00	5	3	3	1	3,00	3,00
25	1	4	1	2	1	1	1,00	2	2	1	1	2,00	1	1	2	1	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00
26	2	3	1	2	2	1	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	1	2,00	2,00
27	1	1	2	2	2	2	2,00	2	2	3	2	2,00	2	2	2	1	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
28	2	3	3	4	3	5	4,00	4	2	3	3	3,00	3	3	5	4	4,00	4	2	3	4	3,00	3,00
29	1	2	3	4	2	3	3,00	3	2	4	3	3,00	3	4	3	4	4,00	2	3	3	2	3,00	3,00
30	2	4	2	2	1	1	2,00	2	3	1	2	2,00	2	2	2	3	2,00	2	2	3	2	2,00	2,00
31	2	2	1	3	3	4	3,00	4	5	3	1	3,00	2	2	2	2	2,00	2	3	4	3	3,00	3,00
32	2	3	4	4	2	3	3,00	2	1	3	2	2,00	4	3	3	4	4,00	4	2	4	3	3,00	3,00
33	1	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
34	1	4	3	2	3	4	3,00	3	3	2	4	3,00	3	3	4	4	4,00	3	2	3	3	3,00	3,00
35	2	3	2	2	2	2	2,00	2	2	1	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
36	2	1	4	2	3	4	3,00	3	3	2	2	3,00	3	2	3	3	3,00	2	5	3	4	4,00	3,00
37	1	2	2	2	4	3	3,00	2	4	2	4	3,00	3	2	2	3	3,00	3	2	2	3	3,00	3,00
38	2	3	2	3	4	3	3,00	2	4	3	1	3,00	3	2	3	4	3,00	2	3	3	4	3,00	3,00
39	2	4	3	4	2	2	3,00	3	3	4	2	3,00	4	2	3	3	3,00	4	3	4	4	4,00	3,00
40	1	1	2	3	3	4	3,00	4	4	3	3	4,00	2	2	4	2	3,00	3	2	3	2	3,00	3,00
41	2	3	2	4	2	3	3,00	3	2	2	3	3,00	4	3	2	3	3,00	2	3	3	4	3,00	3,00
42	2	2	3	3	4	2	3,00	3	4	4	3	4,00	2	2	3	4	3,00	2	3	3	2	3,00	3,00
43	1	1	2	3	3	4	3,00	4	4	3	3	4,00	2	2	4	2	3,00	3	2	3	2	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
43	2	1	3	3	2	2	3,00	4	4	2	3	3,00	3	4	3	2	3,00	3	3	2	2	3,00	3,00
44	1	3	2	2	2	2	2,00	1	1	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
45	2	3	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	1	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
46	2	1	3	3	3	3	3,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
47	1	2	2	4	3	2	3,00	2	3	4	3	3,00	2	3	4	4	3,00	2	3	4	4	3,00	3,00
48	2	3	3	3	4	3	3,00	4	3	4	3	4,00	4	3	3	4	4,00	3	2	3	3	3,00	3,00
49	2	4	3	3	3	2	3,00	4	4	4	3	4,00	2	4	3	2	3,00	3	4	4	3	4,00	3,00
50	1	2	3	3	4	3	3,00	4	3	4	3	4,00	4	2	3	3	3,00	3	3	4	3	3,00	3,00
51	1	3	3	2	4	4	3,00	3	4	2	3	3,00	2	3	3	2	3,00	4	4	2	4	4,00	3,00
52	2	4	4	3	4	4	4,00	2	3	3	2	3,00	4	2	3	2	3,00	3	4	3	4	4,00	3,00
53	2	4	3	4	4	3	4,00	2	3	3	3	3,00	2	4	3	3	3,00	2	3	3	2	3,00	3,00
54	2	1	2	4	5	1	3,00	2	3	3	3	3,00	4	3	2	5	4,00	3	3	2	3	3,00	3,00
55	2	1	3	3	2	2	3,00	3	2	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00
56	1	1	3	3	1	2	2,00	3	2	1	2	2,00	3	3	3	1	3,00	3	3	2	1	2,00	2,00
57	1	4	1	2	3	4	3,00	1	1	3	3	2,00	3	2	4	2	3,00	1	5	3	4	3,00	3,00
58	1	1	4	2	3	3	3,00	2	1	2	2	2,00	2	1	2	3	2,00	2	3	4	3	3,00	2,00
59	1	3	3	3	3	2	3,00	2	3	2	1	2,00	1	3	3	3	3,00	3	3	2	3	3,00	3,00
60	2	4	3	3	2	2	3,00	2	4	3	3	3,00	1	2	2	3	2,00	3	3	2	1	2,00	2,00
61	1	3	1	3	3	2	2,00	2	5	3	1	3,00	1	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00	2,00
62	2	1	3	3	2	3	3,00	2	4	3	3	3,00	2	2	4	2	3,00	4	4	4	3	4,00	3,00
63	1	1	3	4	2	3	3,00	2	4	4	3	3,00	2	2	3	4	3,00	3	3	4	3	3,00	3,00
64	1	1	3	4	2	3	3,00	2	4	4	3	3,00	2	2	3	4	3,00	3	3	4	3	3,00	3,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
64	2	4	3	4	2	5	4,00	3	1	3	4	3,00	2	4	5	3	4,00	3	3	2	4	3,00	3,00
65	1	2	3	4	5	5	4,00	2	3	4	5	4,00	4	1	3	3	3,00	4	4	2	2	3,00	3,00
66	1	4	3	2	4	5	4,00	3	3	5	4	4,00	3	4	3	3	3,00	4	4	4	3	4,00	4,00
67	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00
68	1	2	3	3	4	4	4,00	2	3	2	3	3,00	3	3	2	4	3,00	4	4	4	2	4,00	3,00
69	1	3	4	3	4	4	4,00	4	4	3	4	4,00	3	3	2	2	3,00	3	2	4	4	3,00	3,00
70	1	3	3	5	3	4	4,00	5	2	5	3	4,00	1	4	4	5	4,00	3	4	4	2	3,00	4,00
71	2	2	5	3	3	3	4,00	4	4	5	3	4,00	2	3	4	5	4,00	3	2	2	3	3,00	3,00
72	1	3	3	3	2	2	3,00	4	2	3	2	3,00	4	1	3	4	3,00	2	3	3	4	3,00	3,00
73	1	4	4	2	3	4	3,00	3	2	3	3	3,00	2	2	3	2	2,00	2	3	3	2	3,00	3,00
74	1	1	3	2	4	2	3,00	2	3	2	2	2,00	3	3	2	3	3,00	3	2	4	2	3,00	3,00
75	2	3	3	2	2	4	3,00	2	1	2	1	2,00	2	4	2	4	3,00	4	2	3	3	3,00	3,00
76	2	3	2	3	4	3	3,00	4	3	2	3	3,00	3	4	4	3	4,00	3	2	3	2	3,00	3,00
77	1	4	3	2	2	1	2,00	3	4	4	4	4,00	3	4	4	4	4,00	3	2	2	2	2,00	3,00
78	2	3	4	3	3	4	4,00	4	4	2	5	4,00	3	3	4	2	3,00	4	4	2	1	3,00	3,00
79	1	2	3	4	4	2	3,00	1	2	3	4	3,00	3	4	2	4	3,00	4	4	2	2	3,00	3,00
80	2	4	3	1	2	3	2,00	4	4	3	3	4,00	3	2	4	2	3,00	3	2	3	3	3,00	3,00
81	2	2	3	2	2	3	3,00	3	4	2	4	3,00	2	3	4	4	3,00	2	3	3	2	3,00	3,00
82	1	3	3	3	3	2	3,00	3	2	3	2	3,00	3	3	2	4	3,00	3	2	3	4	3,00	3,00
83	2	3	3	2	4	3	3,00	3	4	3	4	4,00	3	2	4	3	3,00	2	4	3	3	3,00	3,00
84	1	4	3	3	2	4	3,00	3	2	4	1	3,00	3	2	1	3	2,00	3	4	3	3	3,00	3,00
85	1	1	2	2	2	2	2,00	2	2	1	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
85	1	1	3	2	2	3	3,00	2	3	4	3	3,00	3	2	3	2	3,00	2	3	2	2	2,00	3,00
86	2	3	3	4	3	4	4,00	4	3	4	3	4,00	3	4	1	3	3,00	1	3	1	3	2,00	3,00
87	1	4	3	4	4	3	4,00	2	4	4	2	3,00	3	3	3	3	3,00	4	1	3	2	3,00	3,00
88	2	3	3	3	3	4	3,00	2	2	3	3	3,00	4	4	3	3	4,00	3	2	3	3	3,00	3,00
89	2	2	3	4	3	4	4,00	2	1	1	1	1,00	3	3	4	4	4,00	3	3	3	2	3,00	3,00
90	2	4	3	2	3	4	3,00	3	3	2	3	3,00	4	4	3	2	3,00	3	1	1	2	2,00	3,00
91	2	2	3	2	3	2	3,00	2	3	3	3	3,00	4	2	3	4	3,00	2	1	2	3	2,00	3,00
92	1	2	3	2	3	4	3,00	3	2	3	2	3,00	3	3	2	3	3,00	2	3	3	3	3,00	3,00
93	1	3	2	3	4	3	3,00	3	1	1	3	2,00	1	3	2	3	2,00	2	3	3	2	3,00	2,00
94	2	3	3	4	4	2	3,00	1	3	2	3	2,00	3	2	4	3	3,00	2	2	3	1	2,00	3,00
95	2	2	3	2	4	5	4,00	3	4	4	5	4,00	3	3	2	4	3,00	5	3	2	4	4,00	4,00
96	2	3	3	2	1	4	3,00	3	1	3	3	3,00	2	4	3	2	3,00	3	2	4	1	3,00	3,00
97	2	4	2	5	4	2	3,00	5	3	5	3	4,00	2	5	4	2	3,00	5	3	4	3	4,00	4,00
98	2	2	3	5	3	5	4,00	3	2	5	3	3,00	4	4	2	2	3,00	2	3	5	3	3,00	3,00
99	2	3	4	3	3	3	3,00	4	4	2	1	3,00	2	4	4	3	3,00	3	3	4	3	3,00	3,00
100	2	1	3	2	3	5	3,00	3	5	3	2	3,00	3	4	3	2	3,00	5	3	1	2	3,00	3,00
101	1	1	3	3	2	2	3,00	3	4	3	2	3,00	1	2	2	2	2,00	2	3	2	3	3,00	2,00
102	2	2	2	1	4	4	3,00	3	1	2	3	2,00	3	3	2	2	3,00	3	2	4	2	3,00	3,00
103	2	4	3	3	4	3	3,00	2	4	2	4	3,00	4	4	3	2	3,00	3	4	3	2	3,00	3,00
104	2	1	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00
105	2	2	3	3	1	1	2,00	4	3	1	4	3,00	5	3	2	2	3,00	2	2	3	3	3,00	3,00
106	1	1	2	1	2	1	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
106	1	1	2	1	2	1	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
107	2	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
108	1	3	2	2	2	2	2,00	1	2	3	1	2,00	3	3	1	3	3,00	2	2	3	3	3,00	2,00
109	2	4	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	2	2	2	3	2,00	2	3	3	2	3,00	3,00
110	1	2	3	2	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
111	2	1	2	2	2	2	2,00	3	3	3	2	3,00	3	3	2	3	3,00	3	3	2	2	3,00	3,00
112	2	3	2	4	4	3	3,00	3	2	4	3	3,00	4	3	2	3	3,00	4	2	3	2	3,00	3,00
113	2	3	2	3	3	3	3,00	3	2	2	2	2,00	2	3	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
114	2	1	2	2	2	3	2,00	3	3	3	2	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	3	2	2,00	2,00
115	1	2	2	2	3	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	3	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
116	1	3	2	2	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	2	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00
117	1	2	2	3	3	3	3,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	3	2,00	3	2	2	2	2,00	2,00
118	2	4	2	3	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00
119	2	4	3	2	2	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	2	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00
120	2	4	3	3	2	2	3,00	2	2	2	2	2,00	3	3	3	3	3,00	2	3	3	3	3,00	3,00
121	2	4	2	2	2	2	2,00	2	2	2	3	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
122	1	3	2	2	2	2	2,00	5	5	4	3	4,00	3	4	3	3	3,00	2	4	3	3	3,00	3,00
123	2	1	4	3	3	3	3,00	4	4	4	1	3,00	2	2	2	2	2,00	3	3	3	2	3,00	3,00
124	2	3	4	2	1	3	3,00	2	3	3	2	3,00	3	2	3	3	3,00	2	3	4	3	3,00	3,00
125	2	4	3	2	2	3	3,00	3	4	4	3	4,00	2	3	4	3	3,00	2	3	2	3	3,00	3,00
126	1	4	3	2	4	4	3,00	3	1	4	3	3,00	3	2	4	3	3,00	3	4	3	3	3,00	3,00
127	1	2	2	2	4	4	2,00	4	4	4	2	4,00	2	4	2	4	2,00	2	4	2	4	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
127	2	2	2	3	4	1	3,00	4	4	4	3	4,00	2	4	3	4	3,00	2	4	2	4	3,00	3,00
128	2	3	2	1	4	5	3,00	3	2	4	1	3,00	3	4	3	2	3,00	3	4	3	3	3,00	3,00
129	2	4	3	4	2	3	3,00	4	3	2	3	3,00	3	4	4	4	4,00	4	2	4	4	4,00	3,00
130	1	3	3	2	3	2	3,00	3	3	4	2	3,00	3	2	3	3	3,00	4	3	2	3	3,00	3,00
131	2	2	2	3	4	4	3,00	3	2	3	3	3,00	2	4	3	2	3,00	3	2	3	2	3,00	3,00
132	2	4	3	3	4	3	3,00	3	4	3	2	3,00	3	4	3	4	4,00	2	3	2	3	3,00	3,00
133	1	2	3	4	3	4	4,00	4	2	2	3	3,00	3	4	3	4	4,00	4	2	3	4	3,00	3,00
134	2	3	3	4	3	2	3,00	3	4	4	4	4,00	3	4	3	4	4,00	3	4	3	3	3,00	3,00
135	2	3	3	2	4	3	3,00	2	3	4	2	3,00	3	4	2	3	3,00	3	3	4	2	3,00	3,00
136	2	4	3	2	2	3	3,00	4	3	2	4	3,00	2	3	2	4	3,00	2	3	2	4	3,00	3,00
137	2	2	3	4	4	3	4,00	3	4	2	3	3,00	4	2	3	3	3,00	4	3	4	2	3,00	3,00
138	2	2	3	4	2	3	3,00	4	2	2	3	3,00	2	4	2	3	3,00	2	3	3	4	3,00	3,00
139	2	2	3	3	2	4	3,00	2	4	4	3	3,00	4	4	2	3	3,00	2	3	4	4	3,00	3,00
140	2	4	3	4	4	3	4,00	2	3	4	2	3,00	2	3	3	2	3,00	2	3	3	3	3,00	3,00
141	2	1	3	4	2	2	3,00	3	3	2	4	3,00	4	3	2	3	3,00	4	3	2	2	3,00	3,00
142	1	3	3	2	3	4	3,00	3	3	3	4	3,00	4	3	2	3	3,00	4	2	3	3	3,00	3,00
143	1	2	4	3	2	3	3,00	4	2	3	3	3,00	4	3	4	3	4,00	3	3	4	3	3,00	3,00
144	2	2	3	4	3	2	3,00	3	4	4	3	4,00	3	3	2	3	3,00	4	3	3	2	3,00	3,00
145	2	4	3	4	4	2	3,00	3	3	2	3	3,00	4	4	3	3	4,00	2	4	3	2	3,00	3,00
146	1	3	4	2	3	4	3,00	4	3	3	4	4,00	3	4	3	4	4,00	3	2	3	3	3,00	3,00
147	2	1	1	3	3	2	2,00	2	2	4	2	3,00	2	4	3	3	3,00	3	2	2	2	2,00	3,00
148	2	2	1	2	2	2	2,00	4	5	4	4	4,00	2	2	2	2	2,00	2	2	4	4	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
148	2	3	1	2	3	3	2,00	4	5	4	1	4,00	3	3	2	3	3,00	3	3	4	1	3,00	3,00
149	2	2	2	3	4	4	3,00	4	3	3	2	3,00	1	3	3	3	3,00	3	2	4	1	3,00	3,00
150	2	3	3	4	3	3	3,00	4	3	3	3	3,00	3	4	3	3	3,00	4	3	4	3	4,00	3,00
151	1	3	3	3	4	3	3,00	5	4	3	2	4,00	3	3	2	4	3,00	3	2	3	2	3,00	3,00
152	2	2	2	2	3	4	3,00	3	2	4	3	3,00	4	4	4	4	4,00	3	3	4	5	4,00	3,00
153	1	4	2	3	4	4	3,00	5	4	3	4	4,00	4	3	3	4	4,00	3	3	4	5	4,00	4,00
154	2	4	3	3	4	3	3,00	4	4	3	4	4,00	3	4	3	4	4,00	3	4	3	3	3,00	3,00
155	1	1	2	1	2	2	2,00	2	2	3	2	2,00	2	2	2	3	2,00	3	3	3	3	3,00	2,00
156	1	2	2	3	3	3	3,00	5	5	4	2	4,00	3	4	3	4	4,00	4	4	4	2	4,00	3,00
157	2	2	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	3	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
158	1	3	3	4	3	3	3,00	4	4	3	4	4,00	4	3	3	4	4,00	4	3	5	5	4,00	4,00
159	2	3	3	4	3	4	4,00	3	4	3	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	5,00	4,00
160	1	1	4	3	4	4	4,00	4	3	4	3	4,00	4	4	4	3	4,00	3	4	4	5	4,00	4,00
161	2	2	3	4	3	4	4,00	4	3	4	3	4,00	4	3	4	3	4,00	4	3	4	5	4,00	4,00
162	2	3	5	4	3	3	4,00	4	4	5	4	4,00	5	5	4	4	5,00	3	3	5	5	4,00	4,00
163	2	4	4	3	3	5	4,00	4	4	4	2	4,00	4	5	4	4	4,00	4	4	3	5	4,00	4,00
164	2	4	2	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3,00	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2,00
165	1	2	3	3	2	2	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	3	2	2,00	2	3	3	3	3,00	2,00
166	1	2	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
167	1	3	1	3	2	3	2,00	2	3	4	1	3,00	2	3	2	2	2,00	3	3	2	2	3,00	2,00
168	2	2	3	2	2	2	2,00	3	3	2	2	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
169	2	4	2	2	2	2	2,00	2	2	3	3	3,00	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2,00

Vista de datos Vista de variables

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
169	2	4	2	2	2	2	2,00	3	2	3	2	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
170	1	3	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2,00
171	1	3	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
172	1	3	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
173	2	4	2	2	2	2	2,00	2	3	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
174	2	3	1	2	3	3	2,00	5	4	4	2	4,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	3,00
175	1	3	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	3	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
176	1	1	3	4	3	4	4,00	4	4	3	4	4,00	3	4	3	4	4,00	4	3	4	5	4,00	4,00
177	2	3	3	3	4	4	4,00	5	3	5	2	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	5	4,00	4,00
178	1	1	4	3	3	2	3,00	3	3	4	4	4,00	3	4	3	4	4,00	4	4	3	5	4,00	4,00
179	1	3	3	4	4	3	4,00	4	4	3	4	4,00	4	3	4	4	4,00	3	4	4	5	4,00	4,00
180	2	4	3	4	4	4	4,00	4	3	4	3	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	5	4,00	4,00
181	1	2	4	4	3	4	4,00	3	4	4	4	4,00	3	4	4	4	4,00	4	3	4	5	4,00	4,00
182	1	3	4	4	3	4	4,00	4	4	3	4	4,00	4	3	4	4	4,00	3	3	4	5	4,00	4,00
183	2	4	4	3	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	3	4	3	4,00	5	4	3	5	4,00	4,00
184	2	2	4	4	3	4	4,00	4	4	3	4	4,00	4	4	3	4	4,00	4	4	3	4	4,00	4,00
185	1	2	3	4	4	4	4,00	4	3	4	4	4,00	3	3	4	4	4,00	4	4	3	4	4,00	4,00
186	1	2	2	2	2	3	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
187	2	4	2	2	2	3	2,00	3	3	3	2	3,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
188	2	3	2	2	2	2	2,00	2	3	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	3	2	2,00	2,00
189	2	3	2	3	3	2	3,00	3	3	3	2	3,00	3	3	2	3	3,00	2	2	2	2	2,00	3,00
190	2	4	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	GEN	ED	GA1	GA2	GA3	GA4	PLAN	GA5	GA6	GA7	GA8	ORGAN	GA9	GA10	GA11	GA12	DIREC	GA13	GA14	GA15	GA16	CONTR	GESTADM
190	2	4	2	2	2	3	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
191	2	4	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	3	2	2	2,00	2,00
192	2	4	2	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	3	2	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00
193	1	2	1	3	2	2	2,00	4	5	4	2	4,00	2	2	2	2	2,00	3	2	3	2	3,00	3,00
194	2	3	4	4	4	3	4,00	4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5,00	4	4	5	5	5,00	4,00
195	2	1	4	4	3	4	4,00	4	4	3	3	4,00	4	4	4	4	4,00	3	3	4	5	4,00	4,00
196	2	4	5	4	4	3	4,00	3	4	3	4	4,00	4	4	3	4	4,00	3	3	3	2	3,00	4,00
197	1	3	5	4	4	4	4,00	4	3	4	3	4,00	4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	5,00	4,00
198	2	3	1	3	3	2	2,00	3	3	4	1	3,00	1	3	3	2	2,00	3	2	3	2	3,00	2,00
199	2	4	3	4	4	5	4,00	5	3	4	2	4,00	4	4	4	5	4,00	4	3	4	5	4,00	4,00
200	2	1	1	3	3	4	3,00	5	5	5	1	4,00	4	3	1	3	3,00	3	2	2	1	2,00	3,00
201	1	4	3	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	3	4	4	5	4,00	4,00
202	1	2	1	3	2	2	2,00	2	2	2	2	2,00	2	3	3	1	2,00	1	2	2	3	2,00	2,00
203																							
204																							
205																							
206																							
207																							
208																							
209																							
210																							
211																							

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Servicio al cliente

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
1	2	3	3	2	2	2	5	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2,00		
2	3	4	4	3	2	5	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3,00		
3	2	3	5	4	2	3	3	5	3	3	4	3	5	4	3	1	3,00		
4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	3	4	4	5	4,00		
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	3	1	2	2,00		
6	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
7	1	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	4	3	2	4	3	3,00		
8	2	3	4	3	4	5	3	4	3	3	1	2	2	3	4	2	3,00		
9	1	1	3	5	3	5	4	2	2	3	1	1	2	4	2	2	3,00		
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
11	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
12	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3,00		
13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
14	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3,00		
15	1	1	4	2	3	4	2	3	3	3	1	3	2	4	3	2	3,00		
16	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,00		
17	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	2,00		
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4,00		
19	2	3	3	4	5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3,00		
20	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	3	3	2	4	4	3,00		
21	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
22	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2,00		
23	1	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	5	3	2,00		
24	1	2	3	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2,00		
25	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2,00		
26	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
27	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
28	1	2	5	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3,00		
29	3	4	2	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3,00		
30	3	3	4	2	3	4	2	2	3	5	3	3	4	2	3	2	3,00		
31	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
32	3	2	4	2	2	3	4	3	2	3	4	2	3	1	3	3	3,00		
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
34	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3,00		
35	3	2	2	4	3	2	3	3	5	3	4	4	2	3	3	3	3,00		
36	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3,00		
37	4	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	3	3,00		
38	3	4	3	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	4	2	3,00		
39	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3,00		
40	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	4	2	3	4	2	3	3,00		
41	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3,00		
42	3	4	4	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	4	3,00		
43	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
43	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
44	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
45	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
46	2	3	3	2	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3,00		
47	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3,00		
48	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3,00		
49	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3,00		
50	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	4	2	3,00		
51	3	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3,00		
52	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3,00		
53	3	3	2	5	5	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3,00		
54	5	3	4	3	4	4	2	3	1	3	1	2	1	5	2	1	3,00		
55	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	1	2	1	3	3	3	3,00		
56	4	4	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2	3	1	3	2	2,00		
57	3	2	3	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2,00		
58	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00		
59	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00		
60	2	2	3	4	4	5	3	4	2	4	1	1	2	3	3	3	3,00		
61	1	3	3	3	3	4	2	2	2	4	1	1	3	2	3	3	3,00		
62	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3,00		
63	4	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3	3,00		
64	2	4	4	2	4	2	2	2	5	2	1	2	4	5	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
64	3	4	4	3	4	3	3	2	5	2	1	3	4	5	3	2	3,00		
65	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	2	2	3	4	3	3	3,00		
66	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
67	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4,00		
68	3	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3,00		
69	3	4	3	4	2	4	2	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3,00		
70	3	2	3	3	4	2	4	4	2	3	2	4	4	2	4	3	3,00		
71	3	2	5	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3,00		
72	4	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3,00		
73	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3,00		
74	2	3	4	2	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	3,00		
75	3	3	4	2	4	3	2	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2,00		
76	3	5	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3,00		
77	4	3	4	4	1	2	3	4	3	3	1	3	2	4	3	2	3,00		
78	3	4	2	5	3	3	2	5	2	1	2	1	3	3	2	2	3,00		
79	2	3	4	2	1	2	2	1	3	3	1	4	3	2	4	2	2,00		
80	3	2	1	3	2	3	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3,00		
81	4	3	2	1	2	2	3	4	2	2	1	2	3	4	3	2	3,00		
82	2	4	4	2	1	4	4	4	2	3	3	2	2	4	3	3	3,00		
83	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	2	3,00		
84	2	2	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2,00		
85	2	2	4	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
85	2	2	4	3	2	2	1	3	3	4	2	4	3	4	2	1	3,00		
86	3	4	2	3	1	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3,00		
87	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	4	4	2	4	3	3	3,00		
88	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3,00		
89	3	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	1	2	1	3	1	2,00		
90	3	2	1	3	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	2,00		
91	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3,00		
92	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	2	3,00		
93	3	2	2	1	4	1	2	2	3	4	3	3	2	2	1	3	2,00		
94	3	2	2	3	4	2	1	2	1	3	4	2	2	3	2	4	3,00		
95	3	4	3	4	5	3	2	3	3	4	2	3	4	2	5	5	3,00		
96	3	2	3	3	2	1	4	2	4	2	1	3	3	1	3	1	2,00		
97	3	2	3	4	5	3	3	2	1	3	4	5	3	3	5	3	3,00		
98	2	3	1	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3,00		
99	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3,00		
100	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3,00		
101	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2,00		
102	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3,00		
103	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	3,00		
104	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00		
105	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
106	1	2	4	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
106	1	3	4	2	3	4	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3,00		
107	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2,00		
108	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2,00		
109	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3,00		
110	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3,00		
111	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3,00		
112	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2,00		
113	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3,00		
114	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2,00		
115	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3,00		
116	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3,00		
117	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2,00		
118	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3,00		
119	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3,00		
120	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3,00		
121	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2,00		
122	1	3	3	2	5	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3,00		
123	1	2	3	3	5	4	2	2	2	3	1	3	4	4	4	4	3,00		
124	3	3	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3,00		
125	3	2	4	4	2	2	3	1	3	2	3	3	2	3	4	4	3,00		
126	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3,00		
127	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
127	3	2	3	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	4	3	3,00		
128	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3,00		
129	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3,00		
130	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3,00		
131	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3,00		
132	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3,00		
133	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3,00		
134	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3,00		
135	3	4	2	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	3	2	3	3,00		
136	2	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	2	3	3	3,00		
137	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3,00		
138	4	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3,00		
139	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3,00		
140	2	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3,00		
141	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3,00		
142	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3,00		
143	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3,00		
144	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3,00		
145	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3,00		
146	2	3	3	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3,00		
147	1	2	5	2	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3,00		
148	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
148	2	3	3	3	5	5	4	3	3	3	1	3	4	4	3	3	3,00		
149	1	3	4	3	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3,00		
150	2	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3,00		
151	3	2	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4,00		
152	5	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4,00		
153	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4,00		
154	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4,00		
155	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
156	3	2	5	2	3	5	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	3,00		
157	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2,00		
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4,00		
159	2	2	5	4	3	5	3	4	3	2	1	3	2	2	3	2	3,00		
160	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4,00		
161	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3,00		
162	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4,00		
163	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5,00		
164	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
165	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3,00		
166	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
167	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2,00		
168	1	3	5	2	2	5	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3,00		
169	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
169	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2,00		
170	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
171	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2,00		
172	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
173	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2,00		
174	1	2	4	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2,00		
175	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
176	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4,00		
177	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4,00		
178	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4,00		
179	4	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4,00		
180	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4,00		
181	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4,00		
182	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4,00		
183	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4,00		
184	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4,00		
185	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4,00		
186	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2,00		
187	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2,00		
188	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2,00		
189	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*BASE DE DATOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	SC11	SC12	SC13	SC14	SC15	SC16	SERCLI	var	va
190	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2,00		
191	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2,00		
192	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2,00		
193	1	2	5	3	2	5	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3,00		
194	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4,00		
195	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4,00		
196	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2,00		
197	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5,00		
198	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	4	4	2	2	3	2,00		
199	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4,00		
200	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2,00		
201	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4,00		
202	3	1	1	2	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	2	2	3,00		
203																			
204																			
205																			
206																			
207																			
208																			
209																			
210																			
211																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON