



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL ÁREA DE RETENCIONES DE TC DEL BANCO
SCOTIABANK, SEDE ARENALES, 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Aurora Margarita Alcas Abanto (0000-0003-3591-0824)

Kelly Katherine Llacqua Cotos (0000-0002-0619-5895)

Asesor:

Giovanna Giancarla Pinto Díaz (0000-0001-6361-7938)

Lima - Perú

2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 05 de agosto de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Miembro 1	HUGO JESÚS SALAS CANALES
Miembro 2	MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE RETENCIONES DE TC DEL BANCO SCOTIABANK, SEDE ARENALES, 2021”

Presentado por el(la) bachiller.

**ALCAS ABANTO, AURORA MARGARITA
LLACQUA COTOS, KELLY KATHERINE**

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

GIOVANNA GIANCARLA PINTO DÍAZ

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	ALCAS ABANTO, AURORA MARGARITA		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	LLACQUA COTOS, KELLY KATHERINE		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.


ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
Presidente(a) del Jurado


GIOVANNA GIANCARLA PINTO DÍAZ
Asesor(a)


HUGO JESÚS SALAS CANALES
Miembro 1


MARIO ENRIQUE ARAUCO LOYOLA
Miembro 2

T // (51) 610 6738
 informes@cientifica.edu.pe
 cientifica.edu.pe

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 24 de Enero del 2023

Señor,
Percy Mayta Tristan

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –**

De nuestra consideración,

Yo: Bach. Alcas Abanto, Aurora Margarita y Bach. Llacqua Cotos, Kelly Katherine, estudiantes/egresadas de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Pinto Díaz, Giovanna Giancarla declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: "Gestión Administrativa y La Calidad de Servicio en el área de Retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021" sustentado para obtener el título/grado de Licenciadas en Administración de empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 48164770



Firma del tesista
DNI:43867991



Firma del
asesor de tesis
DNI: 46190463

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021

Autores. Aurora Margarita Alcas Abanto; Kelly Katherine Llacqua Cotos.

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 1998717181).

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

v.3.0. Gestión administrativa y la calidad de servicio

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.pucesa.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
4	www11.urbe.edu	<1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.esпам.edu.ec	<1%
	Fuente de Internet	
6	revistas.unheval.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	1library.co	<1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac	<1%
	Trabajo del estudiante	

DEDICATORIA

A Dios y a nuestros padres, por su apoyo y motivación para la cristalización de nuestros objetivos personales y profesionales. Para todas aquellas personas que están buscando nuevas formas en la mejora de los servicios de sus organizaciones.

Aurora Margarita Alcas Abanto

Kelly Katherine Llacqua Cotos

AGRADECIMIENTOS

A nuestra asesora la Mg. Giovanna Giancarla Pinto Díaz, por su guía y apoyo, también a los gerentes y autoridades del Banco Scotiabank de la sede Arenales por proporcionarnos el apoyo y el conceder la facilidad para la información de nuestro interés. Asimismo, a los encuestados por su predisposición en colaborar con la elaboración de la presente tesis.

ÍNDICE GENERAL

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	23
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	26
2.2 BASES TEÓRICAS.....	29
2.2.1 VARIABLE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	29
2.2.2 VARIABLE II: CALIDAD DE SERVICIO.....	39
2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	48
2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	49
2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	49
2.4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	49
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO.....	51
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.2 TIPO.....	51
3.3 ENFOQUE.....	52
3.4 POBLACIÓN.....	52
3.5 MUESTRA.....	52
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	53
3.7 TÉCNICA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	53
3.7.1 DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	54
3.7.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	55
3.8 TÉCNICA PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	56
3.9 ASPECTOS ÉTICOS.....	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	57
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	57
4.1.1 RELACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO.....	57

4.1.2 RELACIÓN PLANEACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO.....	58
4.1.3 RELACIÓN ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	59
4.1.4 RELACIÓN INTEGRACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	59
4.1.5 RELACIÓN DIRECCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO.....	60
4.1.6 RELACIÓN CONTROL Y CALIDAD DE SERVICIO.....	61
4.2 RESULTADOS DE LA ESTADÍSTICA INFERENCIAL	61
4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD DE VARIABLES Y DIMENSIONES DE LAS RELACIONES.....	61
4.2.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL	63
4.2.3 CONTRASTACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	64
4.2.4 CONTRASTACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	65
4.2.5 CONTRASTACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA.....	66
4.2.6 CONTRASTACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	67
4.2.7 CONTRASTACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA	68
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	78
CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	80
ANEXOS	87
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	88
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	90
ANEXO 3: ENCUESTA/INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN.....	94
ANEXO 4 – CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN	100
ANEXO 5 – A INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO	102

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validez del instrumento.....	55
Tabla 2 Confiabilidad de instrumentos	56
Tabla 3 Participantes por grupo.....	57
Tabla 4 Frecuencia gestión administrativa y calidad de servicio	57
Tabla 5 Frecuencia de planeación y calidad de servicio.....	58
Tabla 6 Frecuencia de organización y calidad de servicio.....	59
Tabla 7 Frecuencia de integración y calidad de servicio	59
Tabla 8 Frecuencia de dirección y calidad de servicio.....	60
Tabla 9 Frecuencia de control y calidad de servicio.....	61
Tabla 10 Prueba de normalidad.....	61
Tabla 11 Escala de correlación	62
Tabla 12 Correlación de la variable 1 y variable 2.....	63
Tabla 13 Correlación de la dimensión 1 y variable 2.....	64
Tabla 14 Correlación de la dimensión 2 y la variable 2.....	65
Tabla 15 Correlación de la dimensión 3 y la variable 2.....	66
Tabla 16 Correlación de la dimensión 4 y la variable 2.....	67
Tabla 17 Correlación de la dimensión 5 y la variable 2.....	68

RESUMEN

Dentro del marco de este estudio se tomó como referencia las variables gestión administrativa y calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank en la sede Arenales (Lima-Perú) en el 2021. El propósito general consideró determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Con respecto a la metodología, cuantitativo fue el enfoque, básico el tipo; además el diseño fue descriptivo correlacional. La población fue censal; por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 50 participantes. Por su parte, el procedimiento para el levantamiento de los datos se materializó por medio de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, elaborado por las investigadoras. Del mismo modo, para el tratamiento estadístico se trabajó con el programa SPSS ver 26. En síntesis, las conclusiones halladas determinaron un factor de correlación positivo medio ($Rho=0,583$) y un valor de significancia ($sig.=0,00$). Es decir, la hipótesis alterna fue verdadera, donde asegura la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, integración, dirección, control.

ABSTRACT

Within the framework of this study, the administrative management and quality of service variables in the credit card retention area of Bank Scotiabank at the Arenales headquarters (Lima-Peru) in 2021 were taken as reference. The general purpose considered determining the degree of relationship between administrative management and service quality. Regarding the methodology, quantitative was the approach, basic the type; In addition, the design was descriptive correlational. The population was census; therefore, the sample consisted of 50 participants. For its part, the procedure for collecting data was materialized through the survey and the instrument was the questionnaire, prepared by the researchers. In the same way, for the statistical treatment, the SPSS program ver 26 was used. In summary, the conclusions found determined a positive mean correlation factor ($Rho=0.583$) and a significance value ($sig. =0.00$). That is, the alternative hypothesis was true, which ensures the significant relationship between administrative management and service quality.

Keywords: Administrative management, service quality, planning, organization, integration, management, control.

INTRODUCCIÓN

En el escenario actual de la economía global y los cambios generados por el _____ COVID-19 han forzado a las entidades bancarias hacer frente al impacto derivado de dicha crisis sanitaria, por lo cual se han incrementado las transacciones financieras en el entorno on-line. En consecuencia, ha originado que las entidades financieras rediseñen nuevos procesos administrativos. En ese sentido, Obando & Torres (2016) consideran que la “gestión administrativa es el conjunto de acciones que a través de las cuales el personal directivo implementa actividades para cumplir con las etapas del proceso administrativo”(p.11). Así, esta gestión debe permitir mejorar las propuestas financieras a los usuarios de estas entidades para poderlos mantener fidelizados.

Por otro lado, la calidad de servicio, Lara (2002) refiere “aquella que debe configurarse en establecer la forma y qué servicio se va a ofrecer. Además, identificar los elementos que son necesarios para alcanzar el objetivo”.

Finalmente , reflexiona en función a las relaciones de los componentes que generan el resultado propuesto .Por lo manifestado es necesario señalar que este proceso comprende ir monitoreando la estructura de los elementos que la componen y así cumplir con la calidad de servicio , si dejar de tener presente el fin de la misma .

Dentro del presente estudio se describen el orden de los siguientes capítulos :

Primer capítulo I llamado planteamiento del problema describe la realidad problemática del área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales , en donde el plan comercial que esta siendo aplicado no esta funcionando adecuadamente con las estrategias de retención para las tarjetas de credito, según los resultados obtenidos por lo que se evidencia la fuga de clientes. Consecutivamente , también relata la formulación del problema, planteamiento de objetivos y los tres tipos

de justificación en la teórica menciona conocimiento existente referido a las variables de estudio, por lo cual el propósito de la misma se basa que los resultados del estudio de investigación generen el poder desarrollar un enfoque especializado con el fin de ser implementado en el sector bancario, en el caso de la justificación práctica se evidenciará el desarrollo de la investigación si permitió resolver el problema de estudio o cuáles serían las estrategias que contribuirían a la solución, en cuanto a la justificación metodológica el estudio fue de nivel correlacional con enfoque de investigación cuantitativo, la cual se realizó mediante encuestas.

Con referencia a las limitaciones se relaciona sobre la obtención de información que es de carácter confidencial por política bancaria se contó con la participación de los teleoperadores la cual no fue la cantidad esperada por diferentes razones, finalmente el capítulo concluirá con la viabilidad lo cual se logró realizar mediante el apoyo del personal del área más la información brindada por la misma.

El próximo capítulo II, se desarrollará el marco teórico donde se abordaron los antecedentes de la investigación nacional e internacional que sirvieron para brindar conocimiento sobre el problema de estudio de la investigación, donde Cabanillas y Yauri (2020) desarrollaron la tesis la cual tiene relación con el objeto de la presente investigación. En ella se encuentra las variables de estudio; asimismo, las dimensiones. Cabe señalar para la definición de la variable gestión administrativa, la cita relevante considera a Münch (2010), describe como “Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p. 26). De igual forma, para la calidad de servicio se destaca a Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993), ellos explican “puede definirse como aquella discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones debido a que se busca sobrepasar aquellas

expectativas que el cliente tiene respecto al servicio"(p. 21). Se cuenta con dos hipótesis alterna y la nula.

Para el capítulo III , corresponde el diseño metodológico, en primer lugar está el diseño no experimental, transversal, correlacional descriptivo. También se mostrará la población, muestra , operacionalización de variables, técnicas y aspecto ético.

En el capítulo IV, sobre los resultados; se hallaron aquellos pertenecientes a la estadística descriptiva por medio de un cuestionario en donde la presentación fue mediante las tablas de relaciones del estudio donde se examinan principalmente, las variables y dimensiones de administración y calidad de servicio .Se continuo probando mediante la contrastacion de las hipótesis utilizando para ello el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

El capítulo V,se desarrolla la discusión, conclusiones y recomendaciones, donde se explica cada uno de los objetos diferenciando los resultados adquiridos con los antecedentes del estudio: aquí también se obtendran los efectos de la relación principal de la variable gestión administrativa y calidad de servicio. Para ello, se halló el coeficiente de correlación con el valor ($Rho=0,583$) y un valor de significancia ($sig=0,000$) confirmando la relación positiva media.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los negocios empresariales las organizaciones globales se enfocan en promover crecimiento y supervivencia por tanto buscan fortalecer el proceso administrativo por lo cual la gestión administrativa y la calidad de servicio son

herramientas de trabajo que todas las organizaciones globales deciden adaptar e implementar en sus filosofías de negocios. La importancia del uso de ambas variables se refleja en lo beneficioso de obtener ventajas competitivas en relación a las demás organizaciones, por lo cual una correcta ejecución de la gestión administrativa y la calidad de servicio dentro de sus procesos, permitirán que ellas estén encaminadas hacia los objetivos planteados.

En el entorno internacional, podemos resaltar el estudio realizado por la oficina nacional de investigación económica (NBER), publicado en la revista la república de Colombia por Margarita Coneo (2020) donde menciona: “la gestión que tienen que desempeñar los gerentes en diferentes ámbitos empresariales donde se deben enfrentar a los retos que surgen en la organización con el fin de comprobar su nivel de eficiencia en sus gestiones” (p.1-2). Por lo expresado, podemos apreciar tres aspectos considerados en el estudio para la elaboración del ranking, en primer lugar aquellas empresas que obtuvieron una puntuación más alta en el índice de la gestión administrativa se caracterizan por mejorar la realización en diferentes entornos ; en segundo lugar las empresas que enfrentan mayor competencia son la que más se enfocan en tener mejores prácticas con el fin de tener mayor participación de cuota del mercado, y como último buscan nuevos gerentes que tengan ideas de innovación con visión al futuro para alcanzar el éxito dela organización .

Continuando en el ámbito internacional se tiene el estudio de la consultora Frost&Sullivan , publicado en el blog Infobip por Natalia Rojas (2021) donde menciona:

Cuando un cliente decide optar por cambiar de un proveedor financiero es consecuencia de la excesiva repetición de información durante la

solución del problema o cuando se contacta demasiadas ocasiones con el banco (call center) para presentar alguna queja o reclamo del servicio el cual no ha tenido una solución oportuna provocando insatisfacción, esto impacta en la calidad de servicio por ello los compradores toman la decisión de migrar a otra entidad bancaria, con la finalidad de recibir una atención fluida, simplificada y consistente. (P.1-2)

Por lo tanto, se puede evidenciar con respecto a la atención al cliente que una de las principales razones que deciden migrar a otros bancos es porque consideran que sus quejas o reclamos presentados tienen demasiados tiempos de respuesta y en muchos casos tienen que contactarse en reiteradas ocasiones. En la actualidad los clientes buscan reducción de tiempos de espera y soluciones ágiles que vayan a la vanguardia de las plataformas digitales.

En el contexto nacional, se puede apreciar una mayor demanda de productos financieros, siendo sustentada por Comex Perú (2021) quien indica: “La inclusión financiera elaborado por la SBS, encuentra puntos de atención financiera en cada 10,000 habitantes, pasamos de 605 en 2015 a 1,128 en 2020. En el último año se incrementaron 21,535 puntos de atención, respecto del año previo” (párr. 3), Aquí se confirma el crecimiento de más ciudadanos incorporados al sistema financiero a los cuales habrá que atender.

De igual manera desde la perspectiva del ámbito legal, relacionado al sistema bancario, el ente regulador encargado de supervisar a las entidades financieras es la Superintendencia de Banca, Seguros y Afp (2019), informó en la resolución SBS N° 5570-2019 en el artículo 4 acerca de las modificaciones del reglamento sobre las tarjetas de crédito y débito para evitar el sobreendeudamiento en donde aclara:

Esta modificación está más en línea con el panorama actual de innovación tecnológica que está transformando los modelos de negocio de las citadas emisoras de tarjetas, lo que, si bien mejora la experiencia de los usuarios, también podría afectar a su comportamiento, es por eso que ahora los bancos deben adoptar sus gestiones administrativas al nuevo de modelo de negocio. (pp. 6-9)

Se expresa la secuencia de ideas, en el marco local. Cabe destacar el informe anual de Castagnola (2020) del Banco Scotiabank donde informa:

Los productos de tarjetas de crédito disminuyeron en el periodo del año 2020 tanto en su utilización por los clientes como también en la adquisición de las ventas nuevas, los saldos obtenidos fueron de S/2,723 millones en diciembre del 2020, lo cual evidenció una considerable caída en comparación del año anterior. Así mismo, las colocaciones de tarjetas de débito crecieron en un 13% junto a la emisión de la nueva imagen de las tarjetas de débito MasterCard, lo cual apoyó a la recuperación del negocio de consumo del banco.

Para conocer el impacto que ha causado la caída de la colocación de tarjetas de crédito se ha realizado la presente investigación en el Banco Scotiabank Perú SAA, en la sede Arenales, la cual cuenta con 50 tele operadores en el área de retenciones de TC, que tiene la función principal de retener, absolver dudas de clientes y fidelizar a los clientes evitando la cancelación de sus tarjetas de crédito, la modalidad de atención es vía telefónica.

Para el estudio de las variables en mención se analiza los problemas que se vienen presentando en el área de retenciones de TC con respecto a las cancelaciones de

tarjetas de crédito y el no poder retener a los clientes debido a que no esta funcionando el plan comercial adecuadamente con las estrategias de retención para las tarjetas de crédito, según los resultados obtenidos se evidencia la fuga de cliente que desean cancelar el contrato del servicio de sus tarjetas de crédito por los siguientes motivos; inadecuada información sobre campañas, incremento de tasas de interés, campañas poco atractivas ; ante ello la dirección de productos de tarjetas de crédito tiene diseñado un plan comercial de recompensas los cuales son informados por los teleoperadores durante las comunicaciones con la finalidad que los clientes desistan de la cancelación; sin embargo, los planes de recompensas ofrecidos no están dando los resultados esperados, los cuales se evidencian en el sistema MEDALLIA mediante la métrica del NPS (800 encuestas) donde los clientes manifiestan sus quejas o reclamos .

Por lo antes mencionado, el % de clientes indican no recomendarían el servicio del banco, pero si la atención de los teleoperadores por brindar un buen trato y la preocupación por entender sus problemas para tratar de solucionarlos a pesar de no contar con las herramientas necesarias. Por lo tanto, consideran que otros bancos tienen una mejor propuesta comercial que les resulta más atractiva, ante este escenario los teleoperadores consideran que el plan comercial de retenciones no les ayuda de manera efectiva en sus gestiones para poder alcanzar sus metas, ante ello algunos optan por buscar otras oportunidades laborales, lo cual genera una alta rotación del personal en el área, lo cual con lleva a la falta de cumplimiento del área comercial del banco.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, sede Arenales 2021?

P.E.2: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, sede Arenales 2021?

P.E.3: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la integración y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, sede Arenales 2021?

P.E.4: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, sede Arenales 2021?

P.E.5: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre control y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, sede Arenales 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1: Identificar el grado de relación entre la planeación y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

O.E.2: Analizar el grado de relación entre la organización y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

O.E.3: Establecer el grado de relación entre la integración y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

O.E.4: Examinar el grado de relación entre la dirección y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

O.E.5: Evaluar el grado de relación entre el control y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La averiguación tiene como fundamento a dos teorías que son respaldadas por el aporte de Münch (2010), en la gestión administrativa y Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) con su teoría de la calidad de servicio, estas bases permiten el desarrollo de las variables de estudio.

En referente al vacío teórico que cubrió la siguiente investigación fue el aporte que se evidencia entre las variables de estudio en el entorno administrativo en las entidades bancarias.

Debido a que existe poca investigación sobre el tema, se enfatizó en brindar una información especializada identificando como la teoría de la gestión administrativa

puede desarrollar un enfoque especializado en entidades financieras, las cuales están expuestas ante nuevos consumidores, más exigentes e informados, por ello la calidad de servicio debe ser mejorada con el diseño de prosperar la proposición para el mercado financiero.

En esta justificación también se menciona sobre el conocimiento existente referido a las variables de estudio, por lo cual el propósito de la misma se sustentó por los resultados de la investigación generen el poder desarrollar un enfoque especializado para poder ser implementado en el sector de estudio.

1.4.2 Justificación práctica

Se tendrá como principales beneficiarios a los clientes internos, externos y entidades financieras del rubro como son las cajas rurales, financieras y cooperativas. La pesquisa permitirá mostrar el enlace de las variables en el área de retenciones de TC de la sede de Arenales del Banco Scotiabank, con la finalidad de buscar mejoras en la operatividad y comercialización de la entidad financiera, es necesario realizar acciones para implementar medidas de corrección adecuadas para reducir la fuga de clientes, disminuir la rotación de los teleoperadores y a su vez reestructurar el plan comercial de recompensas y modificación de los Speech de retención de los clientes.

Mediante el estudio obtenido se buscará mejorar los planes de acción en la gerencia del desarrollo del área permitiendo lograr alcanzar los objetivos y por ende brindar un mejor servicio de calidad a los clientes.

1.4.3 Justificación metodológica

La averiguación es de nivel correlacional con enfoque cuantitativa, la cual se realizará mediante encuestas.

La justificación del trabajo de investigación se desarrolló mediante una encuesta con la medición de la escala de Likert, el cual posteriormente podrá ser utilizado en las entidades del sector bancario, cajas, financieras, cooperativas, entre otras del segmento de consumo de tarjetas de crédito en diferentes agencias; con el propósito que contribuyan a la retención de clientes y fidelización. Por lo cual las recopilaciones de los datos de la investigación aportan gran beneficio, que se presentó ante jueces expertos con la intención de comprobar la confiabilidad y validez de los resultados. Ello servirá de precedente y guía de investigación para futuros trabajos que estén interesados en estudiar las mismas variables.

1.5 Limitaciones

El presente trabajo tuvo como limitante la obtención de información debido a las políticas del sistema financiero, la información interna se mantiene en carácter confidencial, esto generó la poca participación de los colaboradores del área de retenciones de tarjetas de crédito del banco.

Otro punto a considerar dentro de las limitaciones es la cantidad de teleoperadores que tuvieron disponibilidad para participar, los cuales fueron 50; sin embargo, se esperaba tener una muestra superior. Dichas razones, son sustentadas por falta de disponibilidad de horarios, rotación de personal por sedes o aforos a causa de la epidemia de la Covid-19.

1.6 Viabilidad

Por lo antes mencionado se puede indicar que el presente trabajo de investigación tiene viabilidad porque se contó con el apoyo del personal del área de retenciones del banco quienes participaron en la realización de las encuestas respectivas, también se logró tener acceso a documentación que brindó el área de retenciones de

tarjetas de crédito para realizar el correcto análisis de la actual situación del tema de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rivera (2019) desarrolló el estudio “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Green Andes Ecuador”. El objetivo planteado fue calificar la calidad del servicio brindado por medio del Modelo SERVQUAL, herramienta estadística que ha servido para determinar las disparidades que existen entre las apreciaciones y la expectativa de la calidad de servicio con la insatisfacción que tienen los compradores. En correspondencia a la metodología el enfoque fue cualitativo, ya que recoge datos y permite comprender a fondo el análisis situacional de la empresa, en donde la muestra estuvo compuesta por 180 encuestas de clientes, donde los resultados obtenidos fueron que los clientes siempre van a mantener expectativas altas sobre la experiencia que desean recibir sobre la contratación de un servicio esto debido a que ellos esperaban que el servicio satisfaga sus necesidades y cumplan con lo prometido según lo acordado.

Mamani(2019) expuso el escrito científico sobre “Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco FIE S.A de la ciudad de la Paz”. Ha presentado como objetivo el grado de correlación entre las variables y como fueron percibidos por la entidad. En dicho artículo la prueba estuvo conformada por 248 clientes de diferentes agencias. En atención a la metodología el enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo, transversal, no experimental. Los instrumentos utilizados fueron encuestas, las cuales se entregaron a los clientes para el llenado correspondiente, luego de haber recibido una breve explicación de las instrucciones necesarias. Concluyó, demostrando que existe una menor satisfacción a la esperada, este resultado es debido a

que los clientes que realizaron la encuesta evaluaron de manera general la capacidad de respuesta del servicio que presta el BANCO FIE S. A en momentos de tensión por la _____ larga espera. Por lo antes expuesto se recomendó a la entidad bancaria revisar más a profundidad el aspecto de la capacidad de respuesta que desarrollaron con el fin de atender en el tiempo esperado y de manera oportuna todo aquel requerimiento de los clientes.

Poveda y Barragán (2020), presentaron la tesis: “Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de Psicología: Caso PUCESA, Ambato”. Incluyó el motivo de determinar la correlación de ambas variables que permitan tener un óptimo desarrollo organizacional alcanzando los objetivos como organización, también se debe contar con un esquema de gestión estructurado que fortaleciera la calidad de servicio en cualquier ámbito. La metodología que ellos consideraban es el enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, de esta manera se pudo ver con precisión los componentes que influyeron en la gestión administrativa basada en la información obtenida, se encuestaron a 340 personas con los resultados esperados. Concluyeron, plantear el ofrecimiento de dirigir nuevos lineamientos de gestión e implementación de manuales y reglamentos internos útiles que afiancen la realización exacta de los procedimientos administrativos para brindar un mejor servicio.

Paredes y Morales (2020) desarrollaron la tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas-Ecuador”. En su motivo de estudio consideraron que la gestión administrativa

contribuyó con la maximización de los bienes con el fin que esta responda de manera oportuna a las necesidades del entorno y las instituciones locales. Para una adecuada gestión se debe identificar los factores críticos para implementar acciones de mejora con el fin de conseguir una insuperable calidad de servicio. El estudio fue descriptivo en la cual se realizó una investigación cuantitativa de 640 encuestas. Se finiquita que la gestión administrativa es un instrumento preciso en las organizaciones, por lo cual siempre se debe mantener el más alto nivel de exigencia para lograr un servicio basado en calidad. Por lo antes mencionado, concluyeron que para identificar a profundidad el nexo que tienen ambas variables se debe perfeccionar la realización de los procesos con el intento de acrecentar el servicio con eficacia.

Balderramo y Lara (2020) realizaron el estudio “Evaluación de la Gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio que brinda el centro de salud tipo C- CHONE”, en donde ellos identificaron los procesos e indicadores claves de desempeño que definieron oportunidades importantes o claves para lograr que la empresa sea más competitiva, estos deben ser optimizados con el fin de incrementar la eficacia, que está relacionado directamente con la calidad de servicio esto debe tener un enfoque de servicio que cumpla con los estándares que garanticen la satisfacción del cliente. La orientación de esta investigación es cuantitativa cuya conjetura se demostró con la prueba estadística, en donde el estudio fue de investigación descriptiva correlacional. El instrumento fue el cuestionario, que incluyeron la escala de Likert para las variables donde el resultado evidenció que el proceso administrativo, está vinculado con la calidad de servicio. Por lo antes mencionado se concluyó que los procesos están vinculados con la gestión administrativa las cuales impactaron directamente en la

calidad de servicio y por ello se plantearon nuevas estrategias para aumentar la actividad.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2017) presentó la tesis “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”, mencionó que los clientes esperan recibir una óptima calidad de servicio, donde la práctica de la gestión administrativa evidenció que los clientes no solo buscan cubrir sus expectativas, sino que esperan que las mismas sean superadas. Es por eso que el consumidor ya no sólo hace un comparativo entre la percepción que tenía antes de consumir y la percepción después de la utilización de los servicios, sino que se ve influenciado por las experiencias que pueda generar en el proceso y es ahí que empieza el enfoque en la calidad de servicio, lo que dará por resultado la fidelidad del cliente. En el estudio que realizó se muestra la relación de las variables en donde el contexto metodológico incluyó el tipo de investigación descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, diseño transeccional descriptivo, por lo tanto se involucraron 384 usuarios, donde se concluyó que un colaborador instruido que brinde un servicio de atención personalizada, genera la fidelización del cliente por lo tanto mientras la entidad financiera se esforzó en el enfoque de sus procesos hacia los clientes, estos mantendrán su preferencia en comparación a su competencia.

Zárate (2019) sustentó la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Apurímac”, mencionó como finalidad el mejoramiento de cada etapa del proceso administrativo, los cuales son necesarios para ejecutar el propósito y lograr metas de la organización, obteniendo máxima utilización de los recursos y productividad. De tal manera se expresa que la calidad de servicio se debe

encaminar hacia la atención del mercado de clientes, esto garantiza la preferencia del servicio. El método de esta investigación es cuantitativo, transeccional con nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental, según las cifras obtenidas de 73 trabajadores. Se concluyó el valor que tiene la gestión administrativa donde mostró el aprovechamiento de sus procesos de manera oportuna y óptima, debido al poder que se refleja en la resolución de calidad de servicio.

Córdova (2019) presentó la investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Sihuas, 2019”, mencionó como fin esencial la relación entre ambas variables donde la medición demostró el impacto que tiene la gestión administrativa en todas sus etapas y como se involucra significativamente a la calidad de servicio pues el valor de una aplicación apropiada de gestión, permitió ofrecer un servicio de sublimidad hacia los clientes obteniendo un mayor nivel de excelencia en el servicio . El método de esta investigación fue cuantitativo, con nivel correlacional y diseño correlacional, según las cifras obtenidas se tomaron una muestra de 60 colaboradores de la UGEL –SIHUAS 2019. Se logró concluir que ambas variables cuentan con una percepción de los encuestados como un servicio regular por ende se debe profundizar en las observaciones obtenidas y corregirlas para mejoras de la institución.

Cabanillas y Yauri (2020) presentaron la tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha, agencia Comas, Lima 2020”. En donde tuvo como objetivo el planteamiento acerca de la calidad del servicio y la satisfacción, el cual es la estructura primordial que sostiene la gestión corporativa, de tal forma, la satisfacción es un pilar notable que contribuyó en la imagen de la organización, lo cual permitió mantener la predilección de los clientes. Partiendo de lo enunciado previamente se denota que la calidad debe ser excelente, para ello se debe sistematizar

los procesos para obtener una afable imagen que permita lograr obtener clientes satisfechos. El método de este estudio fue cuantitativo, con nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental-transversal, según las cifras obtenidas de 56 usuarios del Banco Pichincha. Concluyeron que el valor que tiene la gestión administrativa está basado en el aprovechamiento de sus procesos de manera oportuna y óptima, lo cual se refleja en la respuesta de calidad de servicio.

Quispe y Terrones (2020) comentaron en su estudio: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA – Oficina Central, Lima 2020”, incluyeron como objetivo la significación de la calidad de servicio que ofrece la entidad financiera y como esta debe ser adecuadamente aplicada en todas las áreas de la organización en donde una mala calidad de servicio impacta significativamente en la empresa. El estudio fue de tipo básica con enfoque cuantitativo, en donde el diseño es no experimental correlacional. Ellos determinaron que la investigación de la variable posibilitara como un antedicho importante en la satisfacción del cliente. En segundo lugar, se puede mencionar que la variable satisfacción al cliente es muy complicado pues, su cimiento vital reside en las expectativas y percepciones donde están sumergidos varios indicadores que cambian dependiendo del cliente.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Münch (2010) menciona a la gestión administrativa es el “Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración” (p. 26). Por lo cual la importancia de una correcta gestión administrativa permitirá gestionar de manera adecuada los recursos para conseguir la meta deseada por la empresa. Esto se puede entender que la gestión administrativa en una organización debe tener una adecuada

estructura, si alguna fase no se llega a cumplir se rompería la cadena de procesos, lo cual afectaría su desempeño y rendimiento, de esta manera no se estaría realizando una eficiente utilización de los recursos.

Por otro lado Koontz et al.(2012) menciona que “el proceso administrativo agrupa el conjunto de conocimientos pertinentes de la administración al ser relacionado con el puesto gerencial: la actividad que los gerentes hacen” (p. 26). Este proceso comprende que este enfoque está alineado con otras teorías y que estas se integren en un sistema administrativo total, en donde se destaca las situaciones que involucren a los gerentes y la manera como estos afrontan las situaciones laborales.

Cabe también destacar a Gavilánez et al.(2018) en donde manifiesta que “la gestión administrativa propone una constante sinergia de acciones enfocadas al mejor aprovechamiento de los recursos de la organización, los cuales, al no ser ilimitados, requieren decisiones acertadas que inciden positivamente en el resultado final” (p. 11). Esta cita proporciona la idea de comprender que si se toma una decisión acertada se aprovecha al máximo los recursos permitiendo acercarse hacia el objetivo y no permitirán que existan gastos innecesarios.

Cabe destacar a Kalgin (2018 citado en Bautista y Delgado 2020), indican el buen impacto que tiene el desarrollo de una mejor gestión administrativa con respecto al desarrollo de las funciones de los colaboradores basado en los planes, organización y medidas de control para que de esta manera ellos tengan bien definidas sus actividades y los tiempos a cumplir en las mismas. Esto nos quiere decir que las decisiones

administrativas y de gestión de los altos cargos son fundamentales para el buen desempeño de todos los colaboradores.

Podemos agregar al planteamiento a Peña-Corrales & Almaguer-Martí (2019) quienes consideran que en la administración de una corporación, existen dos actividades. El primer desarrollo de los ciclos del proceso administrativo buscan que la parte funcional cuya labor primordial abarca las actividades diarias de la corporación. Por lo establecido por los autores, es importante demarcar este tipo de actividades, la primera recae sobre los directivos y la segunda en el personal operativo.

Es así, cuando surge un problema en la gestión esta se desvirtúa cuando el equipo quiere hacer las dos cosas al mismo tiempo. Un factor valioso a tener presente es que el hacer varias cosas a la vez puede significar que no se puede realizar todo lo cual provoca tener un mayor riesgo en el déficit de atención, generando una dificultad en la concentración por ende termina en una mala calidad de trabajo.

Ochoa-Galarza, Pinda-Guanolema, León-Naranjo & Mayorga Rivadeneira (2019), indican que la gestión administrativa se beneficia de una buena estructura organizacional la cual suele ser representada por un organigrama el cual da a conocer las jerarquías, relación y sistemas que tiene una organización. Ayuda a que el colaborador identifique con mayor claridad. Por otro lado, afecta positivamente el ambiente laboral por ello tener una estructura organizacional sólida, es el principio para una correcta gestión administrativa y ambas son esenciales para diferenciarse en el mercado.

2.2.1.1 Dimensiones de la Gestión Administrativa

2.2.1.1.1 Planeación

Robbins & Coulter (2014) indica que:

Las organizaciones plantean al comienzo de sus operaciones la fijación de sus objetivos para ello definen las estrategias que llevarán a cabo, estableciendo el cómo se realizará y el tiempo que se tomará, por ello la planeación es uno de los procesos que permite el inicio del proceso administrativo que sirve como base para las siguientes fases a desarrollar (p. 220).

Como bien se aprecia con referencia a la planeación podemos ver que es el comienzo para toda organización, la cual plasma sus objetivos y elige acciones que les permita lograr sus metas trazadas.

También, es necesario destacar a Ramirez (2004) quien explica sobre la planeación: “conforma una de las funciones esenciales de la administración, primera fase del proceso administrativo. El mando de las entidades requieren, partiendo de su política general, sistematizar de manera precisa un plan estratégico” (p. 42). Ciertamente para Ramirez toda organización y/o persona deben tener un plan que les permita trabajar en la dirección de un propósito que le de sentido a su misión y visión.

Esto se puede entender que se debe analizar la situación ,conocer su entorno y establecer metas y objetivos para saber a donde se quiere llegar , tambien se debe realizar un análisis interno de la empresa para conocer como se encuentra y cuales son las deficiencias para plantear acciones de mejora , ya teniendo los objetivos trazados se podra definir las estrategias que se necesitará para alcanzar la meta.

Además, Hechavarría, Savón, Rivera, & Almenares (2011) explican que: La planeación comprende tres etapas. En la primera hace un análisis situacional, donde se

dan prioridad a los inconvenientes encontrados, procediendo a registrarlos en una matriz FODA teniendo presente la misión y visión. En la segunda etapa, para la prospectiva, en cada escenario es importante plantearse las preguntas ¿dónde vamos a actuar? y ¿cómo queremos ser? En la tercera etapa, la cual comprende la etapa operacional; del mismo modo, busca tener presente los objetivos estratégicos para confeccionar el plan estratégico.

Por lo cual, la importancia de conocer las etapas en sus diferentes niveles : planeación estratégica nos indica la dirección hacia donde se debe orientar los esfuerzos para que se pueda alcanzar los objetivos propuestos y así poder reducir el margen de improvisación; con referencia a la planeación táctica para cada etapa es necesario elegir adecuadamente el área que se mejorará y de que forma lo haremos ; por último en la etapa operacional se busca desarrollar el plan estratégico con los objetivos adecuados.

Por su parte Londoño (2015) manifiesta “La planeación consiste en la fijación de estrategias a corto, mediano y largo plazo, las cuales se apoyan en un presupuesto [...] y otros recursos, de igual forma que en los planes de desarrollo” (p. 240). Gracias a ello, es importante destacar la planeación en las diferentes escalas del tiempo y de la misma manera considerar los recursos con que se cuenta y estos formalizarlos en los planes.

Es conveniente indicar que la: “Planeación de objetivos y acciones basados en modelos permiten su medición, para lograr un proceso de monitoreo para que el desarrollo sea sostenible a través del tiempo” (p. 243). De acuerdo a la cita anterior, es importante en la planeación usar modelos que vayan alineados a la causa de ser de la empresa y hacia donde la empresa desea llegar, por eso es necesario supervisar las acciones para garantizar su cumplimiento.

2.2.1.1.2 Organización

Naumov (2015) menciona que:

La organización como proceso se inicia desde la incorporación y coordinación de los recursos de la empresa de manera clasificada y secuencial que busca lograr la visión establecida de la empresa adaptándose a nuevos escenarios y tendencias que permitan trascender en el futuro (p. 2).

Según lo que detalla el autor se puede apreciar, que la organización permite designación de tareas en base a aquellas cualidades que son identificadas en el recurso humano de la organización y asignadas según sus perfiles, lo cual permite una mejor realización de las tareas para asegurar la culminación de las metas.

De la idea del párrafo anterior Rave, Arias, & Lopez (2006) concuerdan en expresar: “La organización racional se basa de la ocupación de analizar los tiempos y movimientos, en el reparto de las tareas y en la cualificación del empleado” (p.147). Esta idea constituye uno de los principios de éxito de la organización, cuando estos criterios son considerados y aplicados en la gestión administrativa, pueden ser empleadas en diferentes métodos para la ejecución de las mismas tareas, se puede utilizar diversos instrumentos y herramientas en cada operación.

Es necesario destacar a Uribe (2007) quien indica: “Los nuevos modos de organización, originan un nuevo orden competitivo y están basados en el conocimiento” (p. 125). Se puede apreciar que el autor, brinda la importancia del conocimiento como herramienta que permite generar nuevos modos de organización para las empresas.

Adicionalmente a lo establecido por Uribe, los siguientes autores Salaiza & Vega (2016) dicen: “Nuevas formas organizacionales en el lugar de trabajo abren una ventana para la colaboración y el intercambio de ideas para lograr la innovación organizacional” (p. 121). Esta noción toma importancia cuando la promoción de trabajo colaborativo ayuda a cubrir brechas de gestión organizacional, porque permite sumar esfuerzos de los integrantes.

2.2.1.1.3 Integración

Münch (2010) menciona que “Es la función a través de la cual se selecciona y se consiguen los recursos necesarios para poner en ejecución las operaciones” (p.27). De lo antes mencionado se puede indicar que la integración de la empresa permite gestionar las actividades y tareas de manera eficiente eligiendo los mejores recursos para la organización.

Continuando por el planteamiento del autor anterior, Jordán & Vázquez (2006) expresan: “es el proceso de conseguir que aplicaciones independientes se enlacen para crear un conjunto unificado de funcionalidades” (p. 49). Esto nos indica que dentro de la organización es importante unificar elementos, teniendo en cuenta el proceso de síntesis para hacer una correcta integración.

Uno de los requisitos para el proceso de integración González-González & Rodríguez-González (2011) establecen que es importante: “conocer la consumación de los requisitos integrados de las normas, determinar el alcance de integración intuido por los colaboradores y el grado de adhesión de la gestión de riesgos” (p. 191). Estos factores cumplen con definir la normatividad, compromiso de los trabajadores para generar una correcta integración con el fin de un mejor manejo de los riesgos.

Es así, Jordán & Vázquez (2006) confirman que:“Las soluciones de integración pueden tener diversas variantes vigentes en diferentes niveles” (p. 49). Por lo expuesto, el proceso tiene desafíos que, en conjunto, las personas de una organización deben perseguir para poder cumplir.

Dentro de los factores de integración, es el relacionado a los procesos. Aquí podemos observar a continuación los siguientes aportes.

Según González-González & Rodríguez-González (2011) definen los siguientes pasos para la integración con procesos, para ello es necesario: “Definir el nivel de cumplimiento, incorporación percibida de los colaboradores, determinar el grado de integración de riesgos, análisis de integración, medir el nivel de preparación de los integrantes y dar propuesta de solución” (p. 193). Así, según los autores, esta secuencia garantiza una correcta integración de procesos mediante la elección de los puntos mas determinantes.

2.2.1.1.4 Dirección

Robbins & Coulter(2014) menciona que:

Los colaboradores logran conseguir los objetivos de la organización porque los gerentes les ayudan a resolver los conflictos de equipos de trabajo, estos tienen el talento de contribuir durante la ejecución de sus tareas permitiéndoles de esta manera desarrollar su potencial (p.9).

Por lo expresado por el autor se puede indicar que la influencia que realicen los gerentes en sus colaboradores será de vital importancia en el cumplimiento de sus funciones.

La idea del párrafo anterior es reforzada por Koontz & Weihrich (2002) quienes explican: la dirección comprende juntar esfuerzos en común con los subordinados, para alcanzar las metas de la entidad. Asimismo, tutelar las operaciones a través del trabajo en equipo de los integrantes de la organización para llegar a altos índices de productividad.

De la misma forma Amaru (2009) menciona: “radica en realizar las actividades planeadas, que involucran un consumo de energía física e intelectual, variando de acuerdo con el tipo de organización, los objetivos [...], la disponibilidad de recursos y otros factores” (pp. 56-57). Gracias a ello, se entiende que la dirección va por la vía de realizar todo un conjunto de actividades que van sincronizadas a los planes de la organización. A la vez es direccionada a “proyectarse para tomar decisiones, y las formas a emplear en el control teniendo en cuenta la susceptibilidad de la organización en sus puntos desmadejados” (Alfonso-Robaina, et al, 2011, p. 163). Por lo último expresado tiene como fin ayudar en la toma de medidas comprendiendo la realidad de la empresa.

Otro punto importante a destacar de la dirección de empresas según Amaru (2009) comprende tener presente cinco factores: “ (1) Satisfacción del cliente, (2) Definir grandes objetivos, (3) Benchmarking, (4) Trabajo en equipo y delegación de autoridad (empowerment) y (5) Integración de la calidad total” (pp. 270-271). De los

puntos antes señalados tienen una implicancia en los resultados de una buena dirección porque primero buscan ordenar sus actividades para luego proyectarse en su propósito.

2.2.1.1.5 Control

Luna (2014) señala que:

La situación real de la empresa es diagnosticada por el proceso de control el cual es considerado como el más importante, esto debido a que permite evidenciar si la empresa está en buen camino o si presenta posibles fallas o debilidades. (p. 237).

Por lo antes mencionado se puede apreciar que el control, es el elemento que permite encontrar posibles quiebres, mostrando la situación real de la organización, para su posterior corrección y con ello garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Por su parte Koontz & Weihrich (2002) indican: “es el proceso mediante el cual la administración se asegura de que lo que acontece retribuye con lo que se supone debiera acontecer, de lo contrario, será imprescindible que se generen los ajustes o correcciones necesarios” (p.165). Ciertamente, para los autores, el control es una fase del proceso administrativo que permite ir monitoreando el cumplimiento de lo programado en el plan estratégico de toda organización.

Reafirmando la definición de los autores anteriores Amaru (2009) formula “Control es el proceso que rinde información para tomar decisiones sobre la ejecución de objetivos. [...] Al ejecutar la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo” (p.376). Haciendo el símil del ejemplo, entendemos que el destino está compuesto por los objetivos organizacionales y el control estaría

representado por las actividades de estar pendiente de la buena conducción para garantizar que el vehículo llegue a su destino.

Es necesario destacar a Granados, Victoria, & Mancilla (2010) los cuales explican “El sistema de control en la administración sostiene informada a la empresa de la coordinación de sus funciones, de la eficiencia ejecutora de acuerdo con las políticas, [...] y se asegura que se están logrando los objetivos institucionales” (p. 69). Gracias a ello, entendemos que en el camino de ejecución de las acciones del desarrollo administrativo las políticas son necesarias, para no desvirtuar el camino y la meta.

2.2.2 Variable II: CALIDAD DE SERVICIO

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) “La calidad de servicio puede definirse como aquella discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, debido a que se busca sobrepasar aquellas expectativas que el cliente tiene respecto al servicio” (p. 21), corresponde entender que se requiere de esfuerzos para lograr alcanzar los estándares exigidos por los clientes pues lo que se busca es sobrepasar las expectativas del cliente, lo cual podrá ser medido en base al nivel de recomendación y a la perspectiva que tenga el cliente.

En este sentido, (Terán, A., Gonzáles., V., & Ramírez.L., Palomino. A, 2021) analizan que en “la mayoría de organizaciones de Latinoamérica están innovando en el servicio al cliente, y el efecto es más resaltante cuando las metodologías existentes persiguen mejorar constantemente”. Para esto se analiza diferentes tipos de medidas desde las más simples a las más profundas, ya que de la calidad del servicio depende la lealtad y esto es un proceso multisectorial que se desarrolla en diferentes áreas. Esto

significa que el interés de una empresa por mejorar su calidad de servicio tiene que estar acompañado por un seguimiento constante para poder obtener resultados positivos. _____

Por ello, Duque y Chaparro (2012) argumentan que “El servicio se conceptualiza como algo esencial para generar satisfacción en el usuario. Así, para prometer un servicio de calidad, es necesario conocer el punto de vista de los clientes para diversificar la oferta de productos y establecer mejoras” (pp. 159-192). En otros términos, el eje de las organizaciones debe basarse en realizar esfuerzos para conocer los puntos de vista de sus clientes con la finalidad de crear portafolios de productos y ofertas adecuadas.

De igual forma, Crosby (1950 como se citó en Koontz & Weihrich 2013) anuncia su lema es “Hacerlo bien desde la primera vez y lograr un nivel de cero defectos” (p.73). El autor destaca que las organizaciones deben tener cero defectos en su proceso y que se deben trabajar con un fin común para evitarlos, en donde se tiene que prestar atención a los detalles desde el comienzo de no ser así no se podrá alcanzar la meta.

Por lo tanto, Santos y Álvarez (2008) indica que: la Gestión de la calidad total puede deducirse como una vía adecuada para lograr la capacidad de innovación necesaria que garantice la sobrevivencia y competitividad empresarial a largo plazo.

Por lo antes mencionado por los autores los cuales relacionan la importancia de una acertada gestión de la calidad total en las empresas, la cual permite que por medio de la innovación logren mantenerse a largo tiempo asegurando su competitividad.

Por otro lado, según Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández (2020), las empresas han sabido enlazar con las nuevas etapas de competencias, cambios y transformaciones, impulsadas por búsqueda de la calidad del servicio, con el fin de encontrarse a la altura de sus adversarios en el tiempo, ello trae consigo que los colaboradores asuman un elevado compromiso en el desenvolvimiento de la misma. Esto quiere decir que las organizaciones se están adecuando de manera positiva a los nuevos desafíos que implica la búsqueda de mejora constante de la calidad del servicio, teniendo como pieza clave a sus trabajadores.

2.2.2.1 Dimensiones de la Calidad de Servicio

Begazo, (2006) indica:

Las dimensiones para utilizar en la calidad de servicio serán 5 para el análisis, se debe considerar la medición y el impacto que tienen estas sobre la variable dependiente quedando consolidadas en lo mencionado por Begazo (p. 80). De esta manera se detalla a continuación las dimensiones a utilizar, las cuales servirán como referencia para determinar las dimensiones planteadas.

2.2.2.1.1 Elementos Tangibles

Son todos aquellos recursos visibles que contribuyen al equipamiento de la infraestructura. Por lo tanto, se puede entender que los conjuntos de componentes físicos permitirán la tangibilización del servicio.

Enfatizando en la definición para Zeithaml y Bitner (2001, como se citó en Trujillo & Vera, 2009) se entiende “la tangibilidad es todo aquello que se puede ver, tocar o degustar mientras que la intangibilidad se refiere a acciones” (p. 61). Es decir, la tangibilidad e intangibilidad están estrechamente relacionadas en el ofrecimiento de un servicio.

Adicionando al marco teórico: “En lo tangible se pregunta sobre las instalaciones, la accesibilidad, mientras que en el de intangibles se evalúan el ambiente, el personal, la consistencia y honestidad” (Trujillo & Vera, 2009, p. 62). Al analizar la cita, se entiende que los elementos tangibles están asociados a la experiencia directa que poseen los usuarios. Por lo tanto, requieren de un esfuerzo asociado al mantenimiento de elemento para su conservación.

También es necesario señalar a Castillo (2019) quien dice: “los objetos materiales, como las locaciones y medios tecnológicos, predominan en el valor experimentado del cliente para la inclinación de compras futuras, resaltando en cómo la disposición a la tecnología modera esta relación” (p. 4). Ciertamente para Castillo conservar y mantener a los elementos tangibles garantiza que los clientes puedan hacer compras más adelante, también enfatiza que la tecnología de esos elementos tiene un papel determinante

En otro orden de ideas: “los elementos tangibles de atención de servicios posventa, la imagen se debe proyectar vigente, aspecto visual de las instalaciones y de los encargados, así como el material entregado, los cuales demuestran tener resultados por encima de otros” (Castillo, 2019, p. 15). Esta noción nos permite dar una mirada a

los servicios de posventa y como los elementos tangibles juegan un rol crucial en los resultados que tienen en un paquete de servicio.

2.2.2.1.2 Fiabilidad

El cumplimiento del servicio se basa en los compromisos ofrecidos que implican la realización de lo prometido de manera adecuada sin incurrir en errores. En consecuencia, toda información brindada como compromisos y promesas brindadas por diferentes canales deben ser cumplidos con el fin de crear fiabilidad a los clientes.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994) explican: con respecto a la fiabilidad esta direccionada al resultado y a todos los elementos del proceso. Entendiéndose que las discrepancias entre percepciones y expectativas están siempre presentes, pero indican que es necesario tener en consideración para medir la diferencia entre el nivel deseado y adecuado. Por lo expresado, se entiende que la fiabilidad no solo está en la generación de un resultado como expectativa, sino en tener presente en la evaluación lo ofrecido y deseado por los clientes de una organización.

Asimismo, Rodríguez & Losada (2007) mencionan la “fiabilidad como destreza para ejecutar que el servicio prometido sea fidedigno y primoroso desde la primera vez” (p. 243). A partir de lo señalado, la fiabilidad debe mantenerse en el tiempo de existencia de la organización cumpliendo con ello se ejecutaría el servicio prometido al cliente .

Por consiguiente Lara (2002) define “Es la habilidad que tiene la compañía para proporcionar el servicio prometido de forma fiable, fehaciente y pulcro. Aplicar la

fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc.” (p.4). Ciertamente, es necesario cumplir con lo pregonado acerca del servicio _____ ofrecido y del acto del mismo para generar fiabilidad en los clientes.

Por otro lado, Zeithaml y Parasumarán (2006) definen la “habilidad de desarrollar el servicio prometido debe ser de forma necesaria y fidedigna. También significa hacer el trabajo de forma consistente y correcta”(p. 120). La idea aquí, adicionada de los autores acerca del servicio ofrecido consiste en destacar la consistencia y el hecho de hacer bien las cosas según lo ofrecido .

2.2.2.1.3 Capacidad de respuesta

Esto refiere el responder en el tiempo más rápido posible el problema del cliente con todos los esfuerzos posibles mostrando la disposición de ayudar y brindando una solución de manera oportuna. Esto se puede comprender que toda disposición de ayudar en la solución de los casos de los clientes tiene que ser brindados en el menor tiempo posible.

Zeithaml & Parasumarán (2006) indican: Es el acto de realizar una acción con intención de asistir a los consumidores de un determinada prestación proporcionando una pronta respuesta. Este factor de la calidad de servicio pone especial atención en el nivel de respuesta, del mismo modo en la prontitud de atención de solicitudes y reclamos.

Otro factor de la capacidad de reacción se encuentra en la “Disposición de ayudar a los clientes facilitando un servicio veloz. Significa, simplemente, que el ‘NO, no existe’. Es decir, la empresa debe ser competente para responder eficazmente a situaciones fortuitas” (Lara, 2002, p. 4). En ese sentido, muchas organizaciones no gestionan correctamente esta capacidad o son muy lentas para dar respuesta.

Aquí es necesario ser más creativos y no solo gestionar con un robot las respuestas porque, pierde sentido de atención a la dimensión humana.

2.2.2.1.4 Seguridad

El personal de servicio debe tener la habilidad y el talento de brindar la llaneza al cliente con la intención de prevenir situaciones de riesgos o posibles peligros que pudieran afectar la integridad del cliente. En tal sentido, el conocimiento que el personal brinde sobre el servicio ofrecido por parte de la organización transmitirá credibilidad y confianza en los clientes generándoles tranquilidad.

Se puede señalar a Lara (2002) con respecto a la seguridad: “Es la sensación que perciben los clientes cuando están enterados que se encuentran en buenas manos. Sobre todo, la imagen y el nombre de la organización lo que crea esta impresión en los clientes” (p. 4). Por lo tanto, la seguridad está dada por las condiciones de confianza que brinda una determinada organización a los clientes, con el fin de generar tranquilidad a través del recibido que reciben.

Zeithaml & Parasumarán (2006) explican “Se debe entender que la seguridad es como el conocimiento, la cortesía y virtud de la institución en sugerir buena voluntad y confianza. Así, el personal transmite seguridad” (p. 119). Es decir, la seguridad no solo se encuentra en colocar a las personas cuidadoras del entorno; sino va por el lado, de

generar un ambiente que forje las condiciones del entendimiento de cliente con la voluntad de servicio que debe existir siempre.

2.2.2.1.5 Empatía

Schiffman & Lazar (2010), señala que se debe brindar el “Cuidado y el apoyo de servicial a los usuarios de las organizaciones” (p.116). Por consecuente se debe considerar el nivel de susceptibilidad que tienen los clientes para comprenderlos, lo cual permitirá ponerse en su lugar y con ello poder brindar una mejor solución a sus necesidades.

Además, es necesario resaltar a Lara (2002) quien menciona con respecto a la empatía:

Es la aptitud que posee un individuo para ponerse en el lugar del otro, por ello se debe enfocar en entender y comprender las necesidades del cliente, recordando siempre que el cliente es lo más importante. (p. 4).

Zeithaml & Parasumarán (2006) dicen “la empatía menciona que se debe inspeccionar mediante una atención personalizada a cada cliente, porque sus necesidades son singulares y especiales por ello deben ser comprendidas para poder ser atendidas por la institución” (p. 120). A partir de lo señalado, es necesario conocer las necesidades de cliente con el fin de alinearlas al modelo de negocio lo cual permita trabajar en dirección de ellas.

2.3 Definiciones conceptuales

Bancos. Entidad financiera que tiene como finalidad principal el control y la gestión del dinero mediante la prestación de diferentes servicios como la captación de depósitos y la colocación de créditos, teniendo un alto nivel de almacenamiento de grandes cantidades de dinero.

Clientes. Aquella persona que decide aceptar algún bien, servicios o productos a cambio de dinero u otros artículos de valor.

Fidelización. Es el proceso de ganar la lealtad de quienes continuarán comprando el producto o servicio en función de su experiencia positiva con el negocio.

Plataformas digitales. Todos estos sitios almacenan información de una empresa, en donde los usuarios pueden entrar a cuentas personales y obtener detalles de las mismas. Esto permite que pueda resolver diferentes problemas empleando menos recursos, su contenido puede ser visual, texto y audio, etc.

Plan Comercial. Consiste en precisar las metas y objetivos de las ventas en un tiempo establecido para que los clientes actuales incrementen sus consumos y para la captación de aquellos futuros clientes.

Retención. Aquellas relaciones que las empresas, son capaces de nutrir durante mucho tiempo con personas que consumen sus productos servicios.

Tarjetas de crédito. Es un documento de plástico emitido por una entidad financiera especializada a nombre de una persona , que puede ser utilizado para realizar compras sin pagar en efectivo, o para pagar productos a futuro.

Teleoperadores. Personas que brindan u ofrecen productos al público mediante canal telefonico o captan nuevos clientes para su base de datos .

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

H.E 1: La planeación de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

H.E 2: La organización de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

H.E 3: La integración de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

H.E 4: La dirección de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

H.E 5: El control de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), conceptualizó “El diseño del estudio es el mapa de acción en el camino cuantitativo. Representa el punto en el que las etapas conceptuales del proceso se vinculan con la recopilación y el análisis de los datos” (p.148). El análisis ha sido ejecutado utilizando un diseño de tipo no experimental, transversal, correlacional, esto se debió porque no se han manipulado las variables de estudio. Asimismo, la recopilación de datos se realizó en un solo momento con el propósito de precisar el vínculo entre ambas variables.

3.2 Tipo

El proyecto que se elaboró pertenece a una investigación de tipo correlacional. Por ello, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionó la finalidad de “identificar el tipo como grado de asociación que existe entre dos o más conceptos en un marco específico” (p.148).

Ante ello, el análisis que se realizó fue de nivel correlacional porque tuvo como objeto el describir la relación actual entre las variables en un periodo determinado, con la información que se obtuvo de la investigación se determinó que es de tipo básica, se logró resolver un problema que a la vez contribuyó directamente como beneficio para buscar soluciones innovadoras que aporten al desarrollo tecnológico y al de los productos en el caso de estudio relacionado en el ámbito de la administración.

3.3 Enfoque

El estudio que se realizó fue de enfoque cuantitativo, donde Hernández-Sampieri, (2003) comentó acerca del enfoque “es utilizado para recopilar y analizar _____ datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico para inferir patrones de comportamiento”. (p.10).

Se procedió a analizar los resultados de las encuestas donde se obtuvo que los colaboradores mediante la realización de un cuestionario pudieron confirmar la hipótesis a través de la medición numérica esto se realizó por medio de estadísticas que se aprobaron con exactitud los patrones de proceder de una población.

3.4 Población

La población que se analizó son los colaboradores que laboran en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, los cuales están conformados por 65 empleados.

3.5 Muestra

Para la muestra se consideró a 50 colaboradores del área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, se eligió por tener criterios y características similares, ya que ellos se encuentran en el mismo entorno laboral por ende conocen lo que solicita la institución, además que cuentan con los perfiles idóneos (asesores) donde se enfocaron al segmento adecuado. Asimismo, se cuenta con sus autorizaciones y apoyo cuando se desarrolló la encuesta.

3.6 Operacionalización de variables

V 1: “Gestión administrativa”

- Definición conceptual: Es una correlación de hechos dirigidos a la conveniencia de los recursos de la empresa, al ser incalculables se requiere una determinación acertada que inciden de manera positiva en el resultado final. (Gavilánez et al.,2018).

V 2: “Calidad de Servicio”

- Definición conceptual: Precisa que el servicio se conceptualiza como algo imprescindible para despertar la complacencia del público, es conocer el punto de apreciación de los mismos, sobre las formas del desarrollo de las ofertas de los productos y con ello poder implementar mejoras. (Duque y Chaparro, 2012).

3.7 Técnica para recolección de datos

El procedimiento aplicado en el presente análisis se consideró a la encuesta. En donde fue tomada a los colaboradores del área de retenciones de TC del Banco Scotiabank. Por eso, entendemos a la encuesta como la “Forma de adquirir datos directamente de las personas en forma sistemática y estandarizada, por lo cual se atribuye una serie de preguntas, [...] por lo general se exponen escritas en un formato llamado cuestionario” (Quispe, 2013, p. 11)

Los instrumentos de la actual investigación se emplearon para especificar la fiabilidad y validación de estos. Para la realización de la encuesta, la cual se compuso de un total de 39 preguntas.

También dentro de la recolección de datos se ha tenido a bien considerar el análisis documental a quien Peña y Pírela (2007) sostienen que comprende: “Conocer lo que otros pares científicos han hecho; en segundo lugar, conocer información de algún documento en específico y, por último, conocer por completo la información notable” (p. 58). Por lo

dicho, en la investigación se hace un análisis del marco teórico, los resultados de las estadísticas y el conocimiento de los autores.

3.7.1 Descripción de los instrumentos

Para la descripción del instrumento es necesaria la aplicación de cuestionarios, los cuales determinarán la medición de las respuestas obtenidas. De acuerdo con lo mencionado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), define “el instrumento tiene como función la cuantificación y medición de los indicadores, para afirmar la hipótesis de la investigación” (p. 250).

Teniendo en cuenta lo mencionado para este análisis se ejecutó en 2 cuestionarios que contuvo en total 40 ítems, de las cuales se dividen en 26 que pertenece a la g.administrativa y 14 a la c.servicio, esto indica que el análisis de este instrumento se está utilizando la escala de Likert con preguntas cerradas con lista de opciones, teniendo en cuenta la base teórica de los autores.

Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que “La decisión del sujeto es optar por una reacción de su preferencia en donde la elección es de uno de los cinco puntos de la escala” (p.273). Donde se define en cinco valores de frecuencia de acuerdo con sus dimensiones. En relación al análisis documental el instrumento utilizado es la ficha de registro de datos, donde contiene las anotaciones de las fuentes consultadas.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández- Sampieri y Mendoza (2018), define que “la validez de un instrumento mantiene como finalidad contar con el criterio y juicio de personas especialistas en la materia, pues ellos pondrán la puntuación adecuada al instrumento de investigación” (p.229). Este instrumento será validado por 3 jueces expertos del tema, quienes confirmaron y validaron las preguntas propuestas para la investigación.

Tabla 1 Validez del instrumento

Juez Experto	Especialidad del experto	Veredicto
Ortiz Huilcaya David	Magister En Administración De Empresas / Economista	Aceptado
Meza Rodríguez Rolando	Negocios Internacionales	Aceptado
Obispo Sotomayor Lester	Economista - Finanzas	Aceptado

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), conceptualiza “La credibilidad del instrumento debe contener resultados sólidos y coherentes en la muestra” (p.229). Con respecto a lo mencionado el instrumento deberá ser medible mediante el grado de aplicación del Alfa de Cronbach. Por otro lado, en cuanto a confiabilidad, se entiende que es el grado de aplicación, medible gracias al alfa de Cronbach del cual se ha encontrado elemento a elemento en donde la c.servicio está en 0.79 y g. administrativa es de 0.92 en donde ambos se establecen como resultado bueno- alto.

Tabla 2 Confiabilidad de instrumentos

Cuestionario	Alfa de Cronbach
Formulario 1: Gestión administrativa	0,92
Formulario 2: Calidad de servicio	0,79

3.8 Técnica para el procesamiento y análisis de datos

Cabe señalar en los resultados se ha utilizado la estadística descriptiva para señalar el comportamiento de los datos de las relaciones. Del mismo modo, para medir las tendencias se ha utilizado la estadística inferencial, donde en primer lugar para analizar la existencia de la distribución normal de los datos se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov, quien determinó que las variables y dimensiones comprendidas en las relaciones a trabajar no poseen distribución normal. Por consiguiente, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

3.9 Aspectos éticos

La investigación ha sido ejecutada con información confiable y veraz, la cual no ha sido manipulada, en donde nuestra base ha sido tomada de una fuente principal. Por otro lado, se mantendrá la discreción del contenido obtenido tanto de la entidad como de los asistentes. Además, se ha respetado las normas internacionales de citación y la reglas para trabajos de investigación estipuladas por la Universidad Científica del Sur. Del mismo modo, los investigadores han adjuntado la constancia de consentimiento de la entidad bancaria donde se realizó el estudio.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 3 Integrantes por grupo

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	30	60%
Masculino	20	40%
Total	50	100%

Los individuos tomados en consideración para la presente tesis fueron 50 empleados del área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales. Encontrando 30 empleados del género femenino, siendo representados por el 60%. Por otro lado, existen 20 empleados del género masculino representados en un 40%.

4.1.1 Relación gestión administrativa y calidad de servicio

Tabla 4 Frecuencia gestión administrativa y calidad de servicio

Escala	Gestión administrativa		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	13	26%	13	26%
Alto	37	74%	37	74%
Total	50	100%	50	100%

En relación a la tabla antes vista se aprecia a la variable gestión administrativa y calidad de servicio, los encuestados respondieron en la escala bajo 0%, medio 26% y alto 74% respectivamente para ambas variables. Esto denota, que la gestión administrativa para los empleados tiene una percepción admisible dentro del contexto de la planeación, organización, integración, dirección y control. Además, se entiende que la tercera parte le falta mejorar por estar en la escala medio; por decirlo en otras palabras regular. Con proporción a la variable calidad de servicio en sus dimensiones

están los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tiene una percepción admisible, resaltando que dentro de los empleados existe un segmento que la califica como regular.

4.1.2 Relación planeación y calidad de servicio

Tabla 5 Frecuencia de planeación y calidad de servicio

Escala	Planeación		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%	0	0%
Medio	15	30%	13	26%
Alto	35	70%	37	74%
Total	50	100%	50	100%

A cuenta de la tabla expuesta vemos la relación de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, existen en la escala bajo 0%, medio 30% y 26% y alto 70% y 74% proporcionalmente. Esto nos indica que la evocación de los subordinados del área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales tiene el mayor porcentaje en la escala alto en la planeación, siendo conformada por el plan estratégico, objetivos, visión, misión y estrategias; además cabe señalar que en promedio la tercera parte tiene percepción media o regular. Por otro parte, la calidad de servicio la escala mayor es alta; teniendo en cuenta que existen un grupo de empleados la califica como regular.

4.1.3 Relación organización y calidad de servicio

Tabla 6 Frecuencia de organización y calidad de servicio

Escala	Organización		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%	0	0%
Medio	16	32%	13	26%
Alto	33	66%	37	74%
Total	50	100%	50	100%

En mención con los datos recopilados de 50 encuestados tanto para la dimensión organización y la variable calidad de servicio, presentan en la escala bajo 2% y 0%, medio 32% y 26%, alto 66% y 74% respectivamente. Esto nos indica que la percepción de los empleados de Banco Scotiabank tiene mayor porcentaje en la escala alto en la calidad de servicio, estableciendo que, los miembros elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía son considerados aceptables, con un segmento que la califica regular. Del mismo modo, la dimensión organización dentro de sus componentes: estructura organizacional, división de trabajo y coordinación poseen el mayor porcentaje en la escala alto y menor cuantía en la escala medio y bajo.

4.1.4 Relación integración y calidad de servicio

Tabla 7 Frecuencia de integración y calidad de servicio

Escala	Integración		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8%	0	0%
Medio	11	22%	13	26%
Alto	35	70%	37	74%
Total	50	100%	50	100%

En relación a los 50 empleados consultados sobre la dimensión integración y la variable calidad de servicio, ellos respondieron en la escala bajo en 8% y 0%, medio en 22% y 26% y alto en 70% y 74% correspondientemente. En consecuencia, la dimensión integración dentro de sus actividades: selección de personal, capacitación y desarrollo, y compensaciones tiene aceptación del 70%; mientras que la percepción media y baja es 30%. En esa misma línea, la variable calidad de servicio tiene mayor porcentaje en la escala alto 74%, teniendo la percepción de aceptable con referencia a los componentes tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y el resto en la escala medio.

4.1.5 Relación dirección y calidad de servicio

Tabla 8 Frecuencia de dirección y calidad de servicio

Escala	Dirección		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6%	0	0%
Medio	13	26%	13	26%
Alto	34	68%	37	74%
Total	50	100%	50	100%

En adición a la tabla antes descrita, los encuestados respondieron para la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, en la escala bajo el 6% y 0%, medio 26% y 26% y alto 68%, 64% respectivamente. Esto nos indica en la dirección que las acciones de liderazgo, comunicación y motivación mayormente tiene una percepción de los empleados concentrada en la escala alto; pero sin desmerecer que hay un 26% en la escala medio y 6% en la escala bajo que debe tener atención. Por otro lado, en la calidad de servicio cuenta con el 74% en la escala alto y el resto en la escala medio.

4.1.6 Relación control y calidad de servicio

Tabla 9 Frecuencia de control y calidad de servicio

Escala	Control		Calidad de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2%	0	0%
Medio	18	36%	13	26%
Alto	31	62%	37	74%
Total	50	100%	50	100%

En la relación a los resultados de los encuestados para la dimensión control y la variable calidad de servicio. En necesario indicar que, la dimensión control tiene una percepción del 62% en la escala alto y entre las escalas medio y bajo el 38%, esto quiere decir que mayoritariamente dentro del control gestionan la auditoría, medición, corrección, retroalimentación y resultados. Mientras para la calidad de servicio se concentra mayor porcentaje en la escala alto con 74% resaltándose aquí, la impresión de los empleados en aceptable en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, teniendo en cuenta que existen un 26% por prosperar.

4.2 Resultados de la estadística inferencial

4.2.1 Prueba de normalidad de variables y dimensiones de las relaciones

Tabla 10 Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	0.160	50	0.003
Organización	0.182	50	0.000
Integración	0.173	50	0.001
Dirección	0.164	50	0.002
Control	0.214	50	0.000
Gestión administrativa	0.134	50	0.026
Gestión de Calidad	0.153	50	0.005

a. Corrección de significación de Lilliefors

En relación a los elementos de la muestra. Se ha utilizado la prueba Kolmogorov-Smirnov, donde se han encontrado los siguientes valores de significancia:

(planeación $p=0,003$), (organización $p=0,000$), (integración $p=0,001$), (dirección $p=0,002$), (control $p=0,000$), (gestión administrativa $p=0,026$) y (calidad de servicio $p=0,005$). Por lo observado en los resultados, las dimensiones y variables no tienen distribución normal porque todos ellos son menores a 0,05. Es por ello, la prueba Rho de Spearman sirvió para contrastar las hipótesis. Asimismo, el nivel de confianza es 95%, con un valor α (alfa) de 0,05.

La tabla 11 se utilizó para determinar la escala del coeficiente de correlación de la contratación de hipótesis.

Tabla 4 Escala de correlación

Coeficiente de correlación	Descripción
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación positiva muy débil
+0,25	Correlación positiva débil
+0,50	Correlación positiva media
+0,75	Correlación positiva considerable
+0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1,00	Correlación positiva perfecta

Nota: Extraído de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 305)

4.2.2 Contratación de la hipótesis general

Inicialmente planteamos la hipótesis nula y alterna.

H₀: La gestión administrativa NO está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021.

H_a: La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021.

Tabla 12 Correlación de la variable 1 y variable 2

		Gestión administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1.000	,583**
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	50	50
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,583**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	50

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

Debe indicarse, la conexión debe ser directa, de modo que el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” fue “0,583” positivo medio, esto revela, si la variable “gestión administrativa” crece la “calidad de servicio” ambas lo hacen; de esta manera si una de las variables reduce la otra también lo hace. Por otro lado, el grado de significancia de la prueba fue ($p=0,000 < \alpha=0,05$), esto indica el rebote de la hipótesis nula y tomar la hipótesis alterna: “La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021”.

4.2.3 Contrastación de la primera hipótesis específica

A continuación, se describen la hipótesis nula y alterna.

H₀: La planeación de la gestión administrativa NO está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021

H_a: La planeación de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021

Tabla 13 Correlación de la dimensión 1 y variable 2

			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1.000	,481**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,481**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	50	50

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

Por lo observado, vemos que es directa, por ello el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” fue “0,481” positivo débil. De la misma forma, el grado de significancia de la prueba fue ($p=0,000 < \alpha=0,05$) en donde establece la negación de la hipótesis nula y la afirmación de la hipótesis alterna: “La planeación de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021”

4.2.4 Contrastación de la segunda hipótesis específica

Para explicar esta relación se configuran las siguientes hipótesis

H₀: La organización de la gestión administrativa NO está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

H_a: La organización de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

Tabla 14 Correlación de la dimensión 2 y la variable 2

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000	,463**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,463**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	50	50

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

En función a la asociación antes descrita, la complementación es directa, en virtud que el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “0,463” positivo débil. Además, el grado de significancia de la prueba es ($p=0,001 < \alpha=0,05$) esto puntualiza la censura de la hipótesis nula y la adhesión de la hipótesis alterna: “La organización de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021”.

4.2.5 Contratación de la tercera hipótesis específica

Para este proceso, se ha tenido a bien plantear las siguientes hipótesis:

H₀: La integración de la gestión administrativa NO está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

H_a: La integración de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

Tabla 15 Correlación de la dimensión 3 y la variable 2

			Integración	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Integración	Coefficiente de correlación	1.000	,383**
		Sig. (bilateral)		0.006
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,383**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.006	
		N	50	50

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

Por la asociación antes descrita en la tabla 15, vemos que es directa, por lo cual el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “0,383” positivo débil. Igualmente, el grado de significancia de la prueba es ($p=0,006 < \alpha=0,05$) esto determina la desaprobación de la hipótesis nula y la admisión de la hipótesis alterna: “La integración de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021”.

4.2.6 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Cabe señalar las siguientes hipótesis:

H₀: La dirección de la gestión administrativa NO está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

H_a: La dirección de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.

En relación a la tabla 16, la correspondencia es directa, donde el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “0,452” positivo débil. Además, el grado de significancia de la prueba es ($p=0,001 < \alpha=0,05$) esto dispone el rechazo de la hipótesis nula y admisión de la hipótesis alterna: “La dirección de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021”.

Tabla 16 Correlación de la dimensión 4 y la variable 2

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	,452**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,452**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	50	50

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

4.2.7 Contrastación de la quinta hipótesis específica

Aquí se considera a la hipótesis nula y alterna:

H₀: El control de la gestión administrativa NO está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

H_a: El control de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021.

Tabla 17 Correlación de la dimensión 5 y la variable 2

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,448**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	50	50
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,448**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	50	50

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

Con alusión a la tabla 17, la correspondencia es directa, debido a que el coeficiente de correlación “Rho de Spearman” es “0,448” positivo débil. De igual manera, el grado de significancia de la prueba es ($p=0,001 < \alpha=0,05$) esto señala la desaprobación de la hipótesis nula y acogida de la hipótesis alterna: “El control de la gestión administrativa está correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021”.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

Con relación a la hipótesis y objetivo general, donde involucra a las variables “gestión administrativa” y “calidad de servicio” en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, sede Arenales, 2021. El coeficiente de correlación de la prueba “Rho de Spearman” presentó valor “0,583” siendo la relación positiva escala media. Asimismo, el

valor de significancia fue “0,00” quedando por entendido que la hipótesis alterna es verdadera. Paralelamente, Paredes (2020) halló un resultado más alto en la correlación de ambas variables, siendo este “0,898”, en la misma dirección positiva que los resultados del presente estudio. Para ello, el autor fortalece la evaluación de los sucesos de organización y dirección, también de la planificación y control como etapas fundamentales en la gestión administrativa. En correspondencia a la comparación de ambos resultados, existen una diferencia a favor de Paredes, esto indica que este último tuvo mejores resultados en congruencia a lo mencionado por (Koontz et al. , 2012) quien sustenta que la g. administrativa corresponde al conocimiento que poseen los gerentes para cumplir su función. En esa misma dirección se entiende que: le ponen énfasis al correcto uso de los recursos en correspondencia a los objetivos de la organización (Gavilánez et al., 2018)

Continuando con la hipótesis y objetivo general; además, Cabanillas y Yauri (2020) hallaron en la relación de las mismas variables el valor ($Rho = 0.694$) muy cerca al coeficiente de este estudio, estos últimos resaltan que cuando se ejerce de forma eficiente la gestión administrativa a cargo de directivos o gerentes mejora los servicios en un banco. Esta afirmación es sustentada porque, se contextualiza por lo manifestado por Duque y Chaparro (2012) quienes argumentan para la calidad servicio “como algo esencial para generar satisfacción en el usuario conociendo sus puntos de vista. para diversificar la oferta de productos y establecer mejora”. Del mismo modo, (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993) fortalecen “la calidad de servicio como la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”.

Por su parte en la primera hipótesis y objetivo específico, donde el nexo considera la dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de

retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021. El coeficiente de correlación “Rho de Spearman” tuvo el valor “0,481” positivo débil. De esta forma, el grado de significancia de la prueba fue ($p=0,000 < \alpha=0,05$). Por lo tanto, la hipótesis alterna es verdadera. De modo similar Cabanillas y Yauri (2020) en la asociación de la dimensión planeación y la calidad de servicio obtuvieron el valor ($Rho=0,652$) positivo y el valor de significancia igual al nuestro ($p=0,00$). Esto significa que la planeación es uno de los aspectos iniciales dentro de la gestión administrativa y sienta las bases de una gestión de calidad (Robbins & Coulter, 2014). En esa misma dirección se resume que: Ramírez (2004) destaca diseñar un plan estratégico; mientras que Londoño (2015) enfatiza considerar estrategias a corto, mediano y largo plazo. Además, Hechavarría, Savón, Rivera, & Almenares (2011) resaltan 3 etapas: en primer lugar, el análisis situacional, en segundo la prospectiva, y en la tercera las actividades operacionales. Entendiéndose, que gestionar una buena planificación genera calidad de servicio, tal como lo indica Crosby (1950 como se citó en Koontz y Weihrich 2013)

Toda organización debe trabajar en evitar las dificultades en sus procesos y debe trabajar para evitarlos, centrándose así en ofrecer un buen servicio.

En cuanto a la segunda hipótesis y objetivo específico, los elementos considerados comprenden la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021. En función a ello, el “Rho de Spearman” fue “0,463” positivo débil. Igualmente, el grado de significancia de la prueba fue ($p=0,001 < \alpha=0,05$), definiéndose que la hipótesis alterna sea verdadera. Al igual que Zárate (2019) halló en la misma dimensión y variable el valor ($Rho=0,375$) encontrando un valor de correlación bajo al igual de esta investigación. En ese sentido, en ambos casos hay que fortalecer este proceso, el cual empieza con la

incorporación y coordinación de los bienes de la empresa de forma clasificada y secuencial (Naumov, 2015). Para ello, es necesario tomar acciones que incorporen actividades para su práctica en el proceso administrativo. También, en ambas investigaciones existe la necesidad de: Hacer un trabajo basado en el análisis de las labores operacionales, asimismo a los movimientos, tiempos y división de tareas (Rave, Arias & López, 2006) para efectos de tener mejores resultados en la calidad de servicio. Otro punto importante en los modelos de organización está basado en el conocimiento (Uribe, 2007). Esto indica que la capacitación de los actores de una organización cumple un rol importante.

En lo concerniente a la tercera hipótesis y objetivo específico, los elementos tratados corresponden a la dimensión integración de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021. En relación a ello, el coeficiente “Rho de Spearman” fue “0,383” positivo débil. Además, el grado de significancia de la prueba fue ($p=0,006 < \alpha=0,05$), dando por cumplido que la hipótesis alterna es verdadera. Por otra parte, Peña (como se citó en Zárate, 2019) obtuvo resultados en la misma línea positiva, pero con mayor valor de correlación ($Rho=0,773$), confirmando la existencia de la asociación, a causa que: la integración tiene la función de seleccionar y conseguir los recursos precisos para iniciar las operaciones (Münch, 2010). En ese sentido, busca juntar los recursos tanto logísticos, económicos como humanos, para lograr la gestión administrativa. Cabe señalar, en relación al resultado positivo débil de esta asociación existe la necesidad de unificar aplicaciones

para que trabajen juntas y así integrar aplicaciones (Jordán & Vázquez, 2006). Del mismo modo: “Comprender los requisitos integrales para el cumplimiento de las normas, determinara el nivel integral de percepción de los empleados y el nivel de gestión de riesgos” (González-González & Rodríguez-González, 2011, p. 191). De esta última cita hace énfasis que para integrar elementos hay que evaluar sus características y sus riesgos.

En lo que respecta a la cuarta hipótesis y objetivo específico, tiene el pacto de la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021. El coeficiente de correlación “Rho de Spearman” fue “0,452” positivo débil. También, el grado de significancia de la prueba fue ($p=0,001 < \alpha=0,05$) dando por entendido que la hipótesis alterna es verdadera. De igual forma, Zárate (2019) presenta un coeficiente de correlación (Rho=0,355) indicando que en similares escenarios la táctica de la dirección y calidad de servicio es igual. Paralelamente, Cabanillas y Yauri (2020) encontró bajo el contexto de la escala positiva, la correlación (Rho=0,703) obteniendo un valor mayor al de este estudio. Es ese sentido, es importante destacar que la dirección pone en partida los parámetros definidos en las fases de planeación y organización, dentro de las personas de una empresa. Teniendo en consideración que: Exista una sinergia entre los gerentes y los colaboradores para el logro de objetivos organizacionales (Robbins & Coulter, 2014). En la misma dirección Koontz & Weihrich (2002) manifiestan que hay que unir esfuerzos para conseguir las metas de la organización.

Es conveniente destacar en la quinta hipótesis y objetivo específico, la relación de la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales 2021. El coeficiente de correlación “Rho de Spearman” fue “0,448” positivo débil. Igualmente, el grado de

significancia de la prueba fue ($p=0,001 < \alpha=0,05$); confirmando el estado verdadero de la hipótesis alterna. De modo similar, Paredes y Morales (2020) hallaron el factor de correlación ($Rho=0,785$) entre la dimensión y variable antes mencionada en instituciones de educación superior, esto nos confirma la estrecha relación con la variable calidad de servicio. Destacando que el control: “permite evidenciar si la empresa está en buen camino o si presenta posibles fallas o debilidades” (Luna, 2014 p. 237) Además, Koontz & Weihrich (2002) indican que: es un proceso que permite corroborar si se trabaja sobre lo programado. En esa misma dirección Amaru (2009) rescata la información que se toma como referencia para una decisión. En conclusión, todas estas acciones bien llevadas y controladas conducen a un buen servicio de calidad.

CONCLUSIONES

Con respecto a la asociación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales 2021, existe relación positiva media. En definitiva, es necesario afianzar en el conocimiento de los gerentes para cumplir su función, además de hacer el uso correcto de los recursos. Asimismo, diversificar la oferta de productos y establecer mejoras, esto repercutirá en el agrado de los usuarios dando como resultado la calidad de servicio.

Sobre la base de la idoneidad entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales 2021, presenta relación positiva débil. Aquí es necesario reforzar en la planeación porque, es donde empieza la gestión administrativa; además, es ineludible plantear estrategias a corto, mediano y largo plazo. Esto repercute en la calidad de servicio. Igualmente, con la planificación se evita las dificultades en los procesos centrándose en ofrecer un buen servicio.

Por su parte en el nexo dimensión organización y la variable calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales 2021, evidencia relación positiva débil. Puesto que, la estructura organizacional, división de trabajo y coordinación necesita fortalecerse entre los directivos y la sinergia con los colaboradores, ya que todos deben trabajar buscando el logro de los objetivos. También es necesario realizar el análisis de las labores operacionales, movimientos y tareas para mejorar los resultados en la calidad de servicio. También es preciso invertir en la capacitación de los modelos de organización para tener conocimiento de causa en la gestión.

Con respecto a la correspondencia entre la dimensión integración y la variable calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales 2021, muestra relación positiva débil, además de ser el factor más bajo de todas las asociaciones de este estudio, donde merece su atención. Resaltado que es necesario escoger y conseguir los medios relevantes para iniciar las operaciones.

Asimismo, es importante identificar la culminación de las estipulaciones integrales de las normas, del mismo modo determinar el grado de integración de parte de los colaboradores y la integración de riesgos.

Con referencia al nexo de dimensión dirección y la variable calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales 2021, exhibe relación positiva débil. A causa que, el liderazgo, comunicación y motivación, necesitan trabajarse más. En ese sentido, la dirección pone en partida los parámetros definidos en las fases de planeación y organización. Además, facilita la sinergia entre los gerentes y colaboradores en el logro de los objetivos organizacionales. De igual forma es inevitable unir esfuerzos para el logro de las metas empresariales.

En la expectativa de la relación dimensión control y la variable calidad de servicio en el área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales 2021, ostenta relación positiva débil. Esto indica que es necesario monitorear si la empresa está direccionándose por un buen camino. En otras palabras, permite corroborar si

trabaja en relación a la programación. Del mismo modo, es imperioso resaltar que la información que produce el control ayuda a tomar decisiones.

RECOMENDACIONES

El área de retenciones de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank sede Arenales, dentro del contexto de la gestión administrativa se recomienda reestructurar su plan comercial, para mejorar la gestión de calidad, generando oportunidades a los clientes para mantener la relación con la entidad financiera y así fidelizarlos.

Con respecto a la planeación es importante incitar a los gerentes a revisar la segmentación de los clientes con el fin de que les permitan tomar nuevas decisiones sobre estrategias que se tomen en diferentes plazos, para mejorar la propuesta comercial, con ello se generara una mayor retención.

Dentro de la organización se recomienda generar planes de capacitación que fortalezcan las relaciones entre jefatura y subordinados para contribuir a mejorar la calidad de sus servicios.

Con respecto a la integración, darle a los teleoperadores todo un conjunto de alternativas financieras para que puedan construir paquetes que se acomoden a las necesidades y realidades de los clientes del banco.

Con respecto a la dirección a través de capacitaciones en liderazgo, comunicación y motivación para empoderar a los gerentes a gestionar de modo eficiente la administración el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, sede Arenales.

Por su parte en el control es necesario diseñar y/o actualizar los instrumentos de control de las actividades de atención al cliente y que vayan alineados a las recompensas a las teleoperadoras.

Proyectar en próximas investigaciones dentro del contexto financiero peruano
incursionar en estudios de tipo aplicado con su respectivo plan experimental para
efectos de poder medir el comportamiento de las variables.

CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alfonso-Robaina, D., Bolaño-Rodríguez, Y., Hernández-Rodríguez, A. A., & Ramírez-Moro, A. (2011). *Método de identificación-medición-evaluación de riesgos para la dirección estratégica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433576011>
- Amaru, A. C. (2009). *Fundamentos de Administración - Teoría general y proceso administrativo*. México DF: Pearson Prentice Hall.
- Begazo, J. (2006). *¿ Como medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio .*
- Balderramo,S.y Lara,J.(2020).*Evaluación de la Gestión administrativa para la mejora de la calidad del servicio que brinda el centro de salud tipo C-CHONE*. (Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Calceta, Ecuador)Recuperado de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1287/1/TTAP22D.pdf>
- Bautista, J., y Delgado,J.(2020).*Evaluación de la gestion administrativa para mejorar el desempeño laboral en la gestión municipal - Revista Multidisciplinar de la Universidad César Vallejo . Obtenido*
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/189>
- Cabanillas Contreras& Yauri Vasquez. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64117>
- Castagnola, G. (2020). *Informe memoria Anual de Banco Scotiabank*. Lima.
- Castillo, R. (2019). *Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa*. doi:<https://dx.doi.org/10.18845/te.v13i2.4491>

Coneo, M. (2020). *Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional*. Obtenido <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>. Estudio NBER

Comexperu. (2021). *La inclusión financiera: Un problema de oferta y demanda*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-inclusion-financiera-un-problema-de-oferta-y-demanda>

Córdova Liñan. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión educativa local de Sihuas*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/C%c3%b3rdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Duque, E. J., & Chaparro, C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*. Obtenido de <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.16.1168>

Galarza Villalva, M. F. (10 de 2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post emergencia por Covid-19 . *Revista Universidad y Sociedad de Los Andes* , 102.

Gavilánez, M., Espín, M., Arévalo, M. (2018), Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador., *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Obtenido: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

González-González, A., & Rodríguez-González, I. (2011). *Procedimiento para determinar el nivel de integración de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433577004>

Granados, M., Victoria, M. A., & Mancilla, M. E. (2010). *Control en la administración para una información financiera confiable*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281621753005>

Hechavarría, Y., Savón, Y., Rivera, R., & Almenares, J. A. (2011). *PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PARA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN USUARIOS*. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757297029>

Hernández, R., Fernández, C., & Basptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. DF México: MC Graw Hill.

Hernández- Sampieri,R. & Mendoza.C. (2018). *Metodología de la investigación.Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7° edición ed.)*. Mc Graw Hill Interamericana.

Jordán, O., & Vázquez, O. (2006). *Integración de aplicaciones en las empresas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433560008>

Koontz,H., Weihrich, H.,Cannice,M.(2012). *Administración.Una perspectiva global y empresarial*. México-DF: McGraw-Hill.- 14a edición

Koontz& Weihrich. (2013). *Elementos de administración - Un enfoque internacional y de innovación (8° edición ed.)*. México-DF: McGraw-Hill interamericana.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2002). *Administración - Una Perspectiva Global*. México D.F: Global.

Lara, J. R. (2002). *Redalyc*. Obtenido de La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

Llanes-Font, M., García-Vidal, G., Moreno-Pino, M., & Isaac-Godínez, C. L. (2014). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433598002>

- Londoño, M. A. (2015). *Análisis de los procesos de planeación, evaluación y control*. Obtenido de <http://esapvirtual.esap.edu.co/ojs/index.php/admindesarro/article/view/21>
- López, P. A., & Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones*. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XVIII(2),75-95. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90920053004>
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo* (1era edición ed.). México: Grupo editorial patria.
- Mamani Rodríguez, E. (2019). *Analisis de calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BANCO FIE S.A. de la Ciudad de la Paz*. Obtenido de <https://acortar.link/X4kiyl>
- Münch. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Naumov. (2015). *Organización Total* (quinta edición ed.). Mexico: Pearson .
- Obando, M. L., & Torres, L. A. (2016). *Propuesta de modelo de gestión administrativa – financiera para radio armónica ubicada en la ciudad de Quito. (Tesis previa a la obtención del título de ingeniero en finanzas)*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Ochoa, G., Pinda, G., & León, N., Mayorga. (2019). *Estructura organizacional y gestión administrativa: diagnóstico en la cooperativa de ahorro y crédito" San Francisco Ltda."*. *Agencia Puyo- Revista dilemas contemporáneos: Educación, Política y valores - México*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*.
- Paredes Alvarez, V., & Morales ,D. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación Superior Públicas*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

- Peña-Corrales, J. L., & Almaguer-Martí, A. (2019). *Modelo de gestión administrativa y financiera para Institutos Politécnicos Industriales*. *Luz*, 18(4),23-33. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589162002004>
- Peña, T., Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*, (16),55-81.. ISSN: 1514-8327. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263019682004>
- Poveda Achi , K.,& Barragán,C.(2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en Laboratorios de Psicología: CASO PUCESA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086?mode=full>
- Quispe Julca , I., & Terrones Puntay , W. (2020). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente del Banco BBVA - Oficina Central , Lima 2020*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16500>
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ramirez, C. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones Instituciones educativas*. México DF: Editorial Noriega.
- Rave, S. N., Arias, L., & Lopez, M. E. (2006). *Las organizaciones y la evolución administrativa*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911639026>
- Rivera Reyes S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa GreenAndes - Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Robbins&Coulter. (2014). *Administración* (Decimo Segunda edición ed.). México : Pearson.

- Rodríguez, A., & Losada, M. (2007). *Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing*. Cuadernos de Administración, 20(34) ISSN: 0120-3592. . Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503411>
- Rojas. N. *Cómo mejorar la experiencia del cliente bancario en 4 pasos*. (N. Rojas, Productor) Recuperado el 23 de 12 de 2021, de Infobip: <https://www.infobip.com/es/blog/experience-del-cliente-industria-bancaria>
- Rojas.,Niebles,M.& Pacheco.R Hernández (2020).*Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas . Información Tecnológica de la Universidad de Sucre-Colombia*
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Salaiza, F. d., & Vega, L. A. (2016). *Nuevas formas de organización para la innovación administrativa y técnica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99344833008>
- Sánchez 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*.Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>
- Santos.,V&Álvarez.,G (2008).*Gestión de la calidad total de acuerdo con el modelo EFQM: Evidencias sobre sus efectos en el rendimiento empresarial-* Revista Universia
- Schiffman.L& Lazar.L. (2010). *Comportamiento del consumidor*. México.
- Superintendencia de Banca, Seguros y Afp - SBS. (28 de 11 de 2019). Modificación Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. *El peruano*.
- Terán, A., Gonzáles., V., &Ramírez.L., Palomino. A (2021).*Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica.Ciencia Latina -Revista multidisciplinar.- México-*

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>

Trujillo, A., & Vera, J. (2009). *Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de _____*

dos dimensiones: tangible e intangible. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>

Uribe, J. (2007). *La organización de las instituciones de educación superior: la relación entre*

las instituciones educativas y los sistemas administrativos en América Latina. Revista

del Centro de Investigación. Universidad La Salle, 7(28),123-131. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34202808>

Vecchio, J. G. (2017). Calidad de Servicio Bancario. *Finanzas digital*.

Zárate, Huarhuachi. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad*

distrital de Anco Huallo- Chincheros -Apurímac.

Zeithaml, Parasuraman & Berry. (1993). *Calidad Total en la gestión de servicios*. España: Diaz

de Santos S.A.

Zeithaml, V., & Parasumarán, A. (2006). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*.

Cambridge: Marketing Instituto de Ciencias.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODO
¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021?	Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021.	La gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales ,2021.	Diseño : No experimental transversal Tipo de investigación : Básica
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Enfoque: Cuantitativo Nivel de investigación : descriptivo correlacional
P.E.1: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021?	O.E.1: Identificar el grado de relación entre la planeación y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021.	H.E.1: La planeación de la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales ,2021	Población: Todo el personal del área de retenciones de TC (65 colaboradores) Muestra: 50
P.E.2: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021?	O.E.2: Analizar el grado de relación entre la organización y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021.	H.E.2: La organización de la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021	
P.E.3: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la integración y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021?	O.E.3: Establecer el grado de relación entre la integración y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021.	H.E.3: La integración de la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales,2021	

			Técnica de recolección de datos: Encuestas
P.E.4: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, Sede Arenales ,2021?	O.E.4: Examinar el grado de relación entre la dirección y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales ,2021.	H.E 4: La dirección de la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales,2021	Instrumento : Cuestionario
P.E.5: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el control y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank, Sede Arenales ,2021?	O.E.5: Evaluar el grado de relación entre el control y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales ,2021.	H.E 5: El control de la gestión administrativa esta correlacionada significativamente con la calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales,2021	

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO (Cuestionario)
Variable Independiente Gestión Administrativa	Lourdes Münch (2010) "Conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración" (pg. 26)	Dimensión 1 Planación	Plan estratégico	1-2	5= Muy frecuente	
			Objetivos	3-4	4=Frecuente	
			Visión	5	3=Ocasional mente	
			Misión	6	2=Raramente	
			Estrategias	7	1=Nunca	
		Dimensión 2 Organización	Estructura organizacional	8	5= Muy frecuente	
			División de Trabajo	9	4=Frecuente	
			Coordinación	10	3=Ocasional mente	
					2=Raramente	
					1=Nunca	
		Dimensión 3 Integración	Selección de personal	11	5= Muy frecuente	
			Capacitación y desarrollo	12-13	4=Frecuente	
			Compensaciones	14-15	3=Ocasional mente	
					2=Raramente	
					1=Nunca	
		Dimensión 4 Dirección	Liderazgo	16-17	5= Muy frecuente	
			Comunicación	18-19	4=Frecuente	
			Motivación	20	3=Ocasional mente	
			Auditoría	21	2=Raramente	
					1=Nunca	

		Dimensión 5 Control			5= Muy frecuente
			Medición	23	4=frecuente
			Corrección	23	3=Ocasionalmente
			Retroalimentación	24	2=Raramente
			Resultados	25-26	1=Nunca

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	
Variable Dependiente Calidad de Servicio	Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993) "La calidad de servicio puede definirse como aquella discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, debido a que se busca superar aquellas expectativas que el cliente tiene respecto al servicio" (p. 21)	Dimensión 1 Elementos Tangibles	Personal	1	5= Muy frecuente	INSTRUMENTO Cuestionario
			Instalaciones físicas	2	4=Frecuente	
			Materiales de comunicación	3	3=Ocasionalmente 2=Raramente 1=Nunca	
		Dimensión 2 Fiabilidad	Actitud	4	5= Muy frecuente	
			Compromiso	5	4=Frecuente	
			Cumplimiento	6	3=Ocasionalmente 2=Raramente 1=Nunca	
		Dimensión 3 Capacidad de respuesta	Información	7	5= Muy frecuente	
			Rapidez	8	4=Frecuente	
			Disposición	9	3=Ocasionalmente 2=Raramente 1=Nunca	

		<p>Dimensión 4</p> <p>Seguridad</p>	<p>Confianza</p> <p>Credibilidad</p> <p>Compromiso</p>	<p>10</p> <p>11</p> <p>12</p>	<p>5= Muy frecuentemente</p> <p>4= Frecuentemente</p> <p>3= Occasionalmente</p> <p>2= Raramente</p> <p>1= Nunca</p>	
		<p>Dimensión 5</p> <p>Empatía</p>	<p>Indagación</p> <p>Preocupación</p>	<p>13</p> <p>14</p>	<p>5= Muy frecuentemente</p> <p>4= Frecuentemente</p> <p>3= Occasionalmente</p> <p>2= Raramente</p> <p>1= Nunca</p>	

ANEXO 3: ENCUESTA/INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Género: () Femenino () Masculino

Edad: _____

Marcar con un aspa (x) la alternativa que consideres según su criterio y valores

Muy frecuente	Frecuente	Ocasionalmente	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planeación	1. ¿Usted como teleoperador conoce sobre el plan estratégico que maneja su área?				
	2. ¿El desempeño de sus funciones como teleoperador están alineadas según el plan estratégico institucional del Banco?				
	3. ¿Usted conoce los objetivos de retenciones establecidos en su área?				
	4. ¿Usted conoce el tiempo determinado para alcanzar los objetivos de su área?				
	5. ¿El desempeño de sus funciones en su área están alineadas según la visión del banco?				
	6. ¿El logro de los objetivos de su área se relaciona con la misión del Banco?				

	7. ¿Las estrategias de negocio utilizadas en su área, están alineadas con la dirección del banco para el logro de los objetivos?				
--	--	--	--	--	--

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Organización	8. ¿Considera que la estructura organizacional del Banco es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?				
	9. ¿Considera que la división de trabajo permite la simplificación de los procesos en su área, lo cual permite una mayor eficiencia en las funciones como equipo?				
	10. ¿Considera que su área debe mantener comunicación sincronizada y oportuna con otras áreas de apoyo o soporte con la finalidad de reducir el tiempo de atención telefónica?				

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Integración	11. ¿Considera que el persona seleccionado como teleoperador en su área debe ser una persona amable con orientación al servicio telefónico?				
	12. ¿Considera que los programas de capacitación recibidos al inicio de su vínculo laboral han contribuido en perfeccionar sus habilidades, competencias y destrezas?				
	13. ¿Considera que los talleres recibidos por su área, sobre métodos de persuasión le han ayudado a resolver mejor las dudas e incidencias de los clientes sobre el uso de sus TC?				

	14. ¿Considera que los programas de beneficios monetarios otorgados por su área impulsan su compromiso para el logro de sus metas?				
	15. ¿Considera que los programas de beneficios educativos otorgados por su área le permiten tener oportunidades profesionales (ascensos) para desarrollarse laboralmente?				

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dirección	16. ¿Considera que en su área se desarrolla un liderazgo de equipo?				
	17. ¿Considera que el liderazgo de su supervisor es el idóneo para guiarlos en el logro de sus objetivos de su área?				
	18. ¿Considera que los comunicados sobre la ejecución de cambios de los planes de ofertas de retención se expresan de manera oportuna en su área?				
	19. ¿Considera que existe una comunicación fluida con sus compañeros sobre los casos pendientes de los clientes lo cual permita agilizar y minimizar los tiempos de atención?				
	20. ¿Considera que el reconocimiento recibido por parte de su supervisor por lograr su meta como teleoperador lo motiva a seguir cumpliendo con agrado y compromiso su trabajo?				

Dimensión	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Control	21. ¿Considera usted que la auditoría realizada en su área, permite evidenciar errores encontrados en la gestión de los teleoperadores con respecto a la atención brindada a los clientes?				
	22. ¿Cree usted que las métricas de medición de rendimiento para evaluar el desempeño de los teleoperadores de su área permiten fomentar la mejora constante en el avance de sus resultados?				
	23. ¿El supervisor del área de retenciones de TC identifica aquellas posibles desviaciones en las llamadas telefónicas con la finalidad de aplicar medidas correctivas que permitan mejorar la atención telefónica hacia los clientes?				
	24. ¿Considera que su supervisor, después de cada informe de sus resultados les brinda una adecuada retroalimentación con la finalidad de mejorar sus indicadores?				
	25. ¿Usted recibe avances de sus indicadores individuales de sus retenciones, con la				

	finalidad de mejorar su gestión comercial?				
	26. ¿Considera que los comités mensuales realizados en su área, les permiten expresar y sugerir nuevas herramientas para incrementar la retención de los clientes?				

Fuente: Elaboración Propia

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Marcar con un aspa (x) la alternativa que consideres según su criterio y valores

Género: () Femenino () Masculino

Edad: _____

Marcar con un aspa (x) la alternativa que consideres según su criterio y valores

Muy frecuente	Frecuente	Ocasionalmente	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Elementos Tangibles	1. ¿Crees que los teleoperadores del área de retenciones de TC deben tener un tono de voz adecuado de comunicación verbal con los clientes?				
	2. ¿Los módulos de su área están en óptimas condiciones y estos facilitan el desarrollo de sus funciones durante las llamadas de los clientes?				
	3. ¿Usted conoce y utiliza adecuadamente su speech comercial durante la llamada telefónica con sus clientes?				
Fiabilidad	4. ¿Usted como teleoperador considera que la actitud de ofrecer diversas soluciones durante las llamadas es fundamental para que los clientes valoren la atención del servicio telefónico de su área?				
	5. ¿Considera que se brinda una respuesta al cliente sobre su caso en el tiempo acordado?				
	6. ¿Usted como teleoperador cumple con las normas y políticas de su área durante las llamadas telefónicas con los clientes?				
Capacidad de respuesta	7. ¿Los teleoperadores de su área tienen información relevante para				

	absolver las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?				
	8. ¿El servicio telefónico de atención brindado por su área es rápido y de calidad hacia los clientes?				
	9. ¿Los teleoperadores tienen la disposición de retener y ayudar a los clientes en sus casos en el menor tiempo posible?				
Seguridad	10. ¿Los teleoperadores de su área procuran transmitir confianza en la atención telefónica brindada a los clientes?				
	11. ¿La información brindada por los teleoperadores de su área, generan credibilidad en la atención telefónica a los clientes?				
	12. ¿Crees que los conocimientos que poseen los teleoperadores del área de retenciones facilitan a la resolución y término de los casos de los clientes?				
Empatía	13. ¿Considera importantes conocer las preocupaciones de los clientes para ofrecer una solución adecuada?				
	14. ¿Para brindar una o más ofertas de retención primero se debe realizar una indagación del motivo que el cliente tiene para cancelar su TC?				

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 4 – CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCION DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Gestión Administrativa en la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del banco Scotiabank - Sede Arenales 2021.

Estimado(a)

Reciban nuestro cordial saludo, tenemos el agrado de dirigirnos a usted, Bach. Alcas Abanto, Aurora Margarita y Bach. LLacqua Cotos, Kelly Katherine; somos tesistas de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur.

Dentro de nuestro proceso formativo estamos desarrollando la presente investigación que tiene por objetivo principal analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de retenciones de TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales 2021. La finalidad de nuestro trabajo de investigación es evidenciar si la calidad de servicio se incrementa por la gestiones administrativas ejecutadas correctamente o por contrario si estas gestiones no son las adecuadas podría haber fuga de clientes. La investigación está dirigida a los empleados del área de retenciones de TC del banco Scotiabank, los cuales están conformados por 50 empleados y consiste en realizar encuestas con preguntas que nos permitan obtener información relevante de las variables a analizar que permitan el desarrollo de la investigación.

Le indico que la participación en esta investigación no le provocará algún perjuicio, de ninguna manera los valores obtenidos en dichas pruebas ni su no participación en la investigación lo afectará de forma alguna. Por otro lado, al finalizar la investigación, compartiremos con usted los resultados de ambas evaluaciones. No se le brindará algún beneficio económico.

La participación en esta investigación es voluntaria, puede incluso retirarse de la misma luego de haber aceptado inicialmente realizar las pruebas, sin la necesidad de dar alguna explicación. Todos los datos obtenidos serán manejados exclusivamente por nosotras y los codificaremos para que no se pierda la confidencialidad de los mismos; asimismo, no se realizarán otras investigaciones diferentes a lo detallado en este documento.

Si tuviera alguna duda adicional, puede comunicarse con nosotros a nuestros correos electrónicos: alcas247@gmail.com , llacquacotos@gmail.com, que estaremos gustosas de poder contestarle.

Como participante declaro que:

Se me ha explicado y he comprendido la naturaleza y los objetivos de la investigación presentada por Bach. Alcas Abanto, Aurora Margarita y Bach. LLacqua Cotos, Kelly Katherine, Se me ha aclarado que mi participación en la investigación no me ocasionará ningún tipo de gasto. Firmo este documento como prueba de mi aceptación voluntaria habiendo sido antes informada sobre la finalidad del trabajo y que puedo retirarme de la investigación cuando yo lo decida.

Fecha:

Apellidos y Nombres: Rosa Cecilia Caceda Urday

DNI: 09855206


ROSA CECILIA CACEDA URDAY
Sub Gerente de Operaciones de Tarjetas

Firma y sello de la Empresa

Razón Social de la Empresa: SCOTIABANK PERÚ

S.A.A RUC: 20100043140

Sitio web: www.scotiabank.com.pe

Apellidos y Nombres:

Alcas Abanto, Aurora Margarita

DNI: 481614770



Firma del Tesista

Apellidos y Nombres:

LLacqua Cotos, Kelly Katherine

DNI: 43867991



Firma del Tesista

ANEXO 5 – A INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima ,05 de Enero del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Alcas Abanto Aurora Margarita LLacqua Cotos Kelly Katherine

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable: Gestión Administrativa

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planeación	1. ¿Usted como teleoperador conoce sobre el plan estratégico que maneja su área?	4	4	4	4
	2. ¿El desempeño de sus funciones como teleoperador están alineadas según el plan estratégico institucional del Banco?	4	4	3	4
	3. ¿Usted conoce los objetivos de retenciones establecidos en su área?	4	3	4	4
	4. ¿Usted conoce el tiempo determinado para alcanzar los objetivos de su área?	4	3	4	4
	5. ¿El desempeño de sus funciones en su área están alineadas según la visión del banco?	4	4	4	4

	6. ¿El logro de los objetivos de su área se relaciona con la misión del Banco?	4	4	4	4
	7. ¿Las estrategias de negocio utilizadas en su área, están alineadas con la dirección del banco para el logro de los objetivos?	4	4	3	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Organización	8. ¿Considera que la estructura organizacional del Banco es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	9. ¿Considera que la división de trabajo permite la simplificación de los procesos en su área, lo cual permite una mayor eficiencia en las funciones como equipo?	4	4	3	4
	10. ¿Considera que su área debe mantener comunicación sincronizada y oportuna con otras áreas de apoyo o soporte con la finalidad de reducir el tiempo de atención telefónica?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Integración	11. ¿Considera que el personal seleccionado como teleoperador en su área debe ser una persona amable con orientación al servicio telefónico?	4	4	3	4
	12. ¿Considera que los programas de capacitación recibidos al inicio de su vínculo laboral han contribuido en perfeccionar sus habilidades, competencias y destrezas?	4	4	3	4
	13. ¿Considera que los talleres recibidos por su área, sobre métodos de persuasión le han ayudado a resolver mejor las dudas e incidencias de los clientes sobre el uso de sus TC?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que los programas de beneficios monetarios otorgados por su área impulsan su compromiso para el logro de sus metas?	4	4	4	4
	15. ¿Considera que los programas de beneficios educativos otorgados por su área le permiten tener oportunidades profesionales (ascensos) para desarrollarse laboralmente?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
-------------	------------------	-------------	----------	------------	------------

Dirección	16. ¿Considera que en su área se desarrolla un liderazgo de equipo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que el liderazgo de su supervisor es el idóneo para guiarlos en el logro de sus objetivos de su área?	4	4	4	4
	18. ¿Considera que los comunicados sobre la ejecución de cambios de los planes de ofertas de retención se expresan de manera oportuna en su área?	4	4	4	4
	19. ¿Considera que existe una comunicación fluida con sus compañeros sobre los casos pendientes de los clientes lo cual permita agilizar y minimizar los tiempos de atención?	4	4	4	4
	20. ¿Considera que el reconocimiento recibido por parte de su supervisor por lograr su meta como teleoperador lo motiva a seguir cumpliendo con agrado y compromiso su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Control	21. ¿Considera usted que la auditoría realizada en su área, permite evidenciar errores encontrados en la gestión de los teleoperadores con respecto a la atención brindada a los clientes?	4	4	4	4
	22. ¿Cree usted que las métricas de medición de rendimiento para evaluar el desempeño de los teleoperadores de su área, permiten fomentar la mejora constante en el avance de sus resultados?	4	4	4	4
	23. ¿El supervisor del área de retenciones de TC identifica aquellas posibles desviaciones en las llamadas telefónicas con la finalidad de aplicar medidas correctivas que permitan mejorar la atención telefónica hacia los clientes?	4	4	4	4
	24. ¿Considera que su supervisor después de cada informe de sus resultados les brinda una adecuada retroalimentación con la finalidad de mejorar sus indicadores?	4	4	4	4
	25. ¿Usted recibe avances de sus indicadores individuales de sus retenciones, con la finalidad de mejorar su gestión comercial?	4	4	4	4
	26. ¿Considera que los comités mensuales realizados en su área, les permiten expresar y sugerir nuevas herramientas para incrementar la retención de los clientes?	4	4	4	4

Fuente: Elaboración propia

Variable: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Elementos Físicos	1. ¿Crees que los teleoperadores del área de retenciones de TC deben tener un tono de voz adecuado de comunicación verbal con los clientes?	4	4	3	4
	2. ¿Los módulos de su área están en óptimas condiciones y estos facilitan el desarrollo de sus funciones durante las llamadas de los clientes?	4	4	3	4
	3. ¿Usted conoce y utiliza adecuadamente su speech comercial durante la llamada telefónica con sus clientes?	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Fiabilidad	4. ¿Usted como teleoperador considera que la actitud de ofrecer diversas soluciones durante las llamadas es fundamental para que los clientes valoren la atención del servicio telefónico de su área?	4	4	3	4
	5. ¿Considera que se brinda una respuesta al cliente sobre su caso en el tiempo acordado?	4	4	3	4
	6. ¿Usted como teleoperador cumple con las normas y políticas de su área durante las llamadas telefónicas con los clientes?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
		4	4	3	4

Capacidad de respuesta	7. ¿Los teleoperadores de su área tienen información relevante para absolver las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?				
	8. ¿El servicio telefónico de atención brindado por su área es rápido y de calidad hacia los clientes?	4	4	4	4
	9. ¿Los teleoperadores tienen la disposición de retener y ayudar a los clientes en sus casos en el menor tiempo posible?	4	4	3	4
Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Seguridad	10. ¿Los teleoperadores de su área de procuran transmitir confianza en la atención telefónica brindada a los clientes?	4	4	3	4
	11. ¿La información brindada por los teleoperadores de su área, generan credibilidad en la atención telefónica a los clientes?	4	4	4	4
	12. ¿Crees que los conocimientos que poseen los teleoperadores del área de retenciones facilitan a la resolución y termino de los casos de los clientes?	4	4	3	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empatía	13. ¿Considera importantes conocer las preocupaciones de los clientes para ofrecer una solución adecuada?	4	4	4	4
	14. ¿Para brindar una o más ofertas de retención primero se debe realizar una indagación del motivo que el cliente tiene para cancelar su TC?	4	4	4	4

Fuente: Elaboración Propia



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	ORTIZ HUILCAYA DAVID
Especialidad del experto	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS / ECONOMISTA
Código de colegiatura	COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LIMA / N° 6449
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Lima ,20 de Enero del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Gestión administrativa y la Calidad de servicio en el área de retenciones TC del Banco Scotiabank, Sede Arenales, 2021
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Alcas Abanto Aurora Margarita LLacqua Cotos Kelly Katherine

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable: Gestión Administrativa

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planeación	1. ¿Usted como teleoperador conoce sobre el plan estratégico que maneja su área?	4	4	4	4
	2. ¿El desempeño de sus funciones como teleoperador están alineadas según el plan estratégico institucional del Banco?	4	4	4	4
	3. ¿Usted conoce los objetivos de retenciones establecidos en su área?	4	4	4	4
	4. ¿Usted conoce el tiempo determinado para alcanzar los objetivos de su área?	4	4	4	4
	5. ¿El desempeño de sus funciones en su área están alineadas según la visión del banco?	4	4	4	4
	6. ¿El logro de los objetivos de su área se relaciona con la misión del Banco?	4	4	4	4
	7. ¿Las estrategias de negocio utilizadas en su área, están alineadas con la dirección del banco para el logro de los objetivos?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Organización	8. ¿Considera que la estructura organizacional del Banco es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	9. ¿Considera que la división de trabajo permite la simplificación de los procesos en su área, lo cual permite una mayor eficiencia en las funciones como equipo?	4	4	4	4
	10. ¿Considera que su área debe mantener comunicación sincronizada y oportuna con otras áreas de apoyo o soporte con la finalidad de reducir el tiempo de atención telefónica?	4	4	4	4
Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Integración	11. ¿Considera que el personal seleccionado como teleoperador en su área debe ser una persona amable con orientación al servicio telefónico?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que los programas de capacitación recibidos al inicio de su vínculo laboral han contribuido en perfeccionar sus habilidades, competencias y destrezas?	4	4	4	4
	13. ¿Considera que los talleres recibidos por su área, sobre métodos de persuasión le han ayudado a resolver mejor las dudas e incidencias de los clientes sobre el uso de sus TC?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que los programas de beneficios monetarios otorgados por su área impulsan su compromiso para el logro de sus metas?	4	4	4	4
	15. ¿Considera que los programas de beneficios educativos otorgados por su área le permiten tener oportunidades profesionales (ascensos) para desarrollarse laboralmente? (ascensos) para desarrollarse laboralmente?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dirección	16. ¿Considera que en su área se desarrolla un liderazgo de equipo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que el liderazgo de su supervisor es el idóneo para guiarlos en el logro de sus objetivos de su área?	4	4	4	4
	18. ¿Considera que los comunicados sobre la ejecución de cambios de los planes de ofertas de retención se expresan de manera oportuna en su área?	4	4	4	4
	19 ¿Considera que existe una comunicación fluida con sus compañeros sobre los casos pendientes de los clientes lo cual permita agilizar y minimizar los tiempos de atención?	4	4	4	4
	20. ¿Considera que el reconocimiento recibido por parte de su supervisor por lograr su meta como teleoperador lo motiva a seguir cumpliendo con agrado y compromiso su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Control	21. ¿Considera usted que la auditoría realizada en su área, permite evidenciar errores encontrados en la gestión de los teleoperadores con respecto a la atención brindada a los clientes?	4	4	4	4
	22. ¿Cree usted que las métricas de medición de rendimiento para evaluar el desempeño de los teleoperadores de su área, permiten fomentar la mejora constante en el avance de sus resultados?	4	4	4	4
	23. ¿El supervisor del área de retenciones de TC identifica aquellas posibles desviaciones en las llamadas telefónicas con la finalidad de aplicar medidas correctivas que permitan mejorar la atención telefónica hacia los clientes?	4	4	4	4
	24. ¿Considera que su supervisor después de cada informe de sus resultados les brinda una adecuada retroalimentación con la finalidad de mejorar sus indicadores?	4	4	4	4
	25. ¿Usted recibe avances de sus indicadores individuales de sus retenciones, con la finalidad de mejorar su gestión comercial?	4	4	4	4
	26. ¿Considera que los comités mensuales realizados en su área, les permiten expresar y sugerir nuevas herramientas para incrementar la retención de los clientes?	4	4	4	4

Fuente: Elaboración Propia

Variable: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Elementos Físicos	1. ¿Crees que los teleoperadores del área de retenciones de TC deben tener un tono de voz adecuado de comunicación verbal con los clientes?	4	4	4	4
	2. ¿Los módulos de su área están en óptimas condiciones y estos facilitan el desarrollo de sus funciones durante las llamadas de los clientes?	4	4	4	4
	3. ¿Usted conoce y utiliza adecuadamente su speech comercial durante la llamada telefónica con sus clientes?	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Fiabilidad	4. ¿Usted como teleoperador considera que la actitud de ofrecer diversas soluciones durante las llamadas es fundamental para que los clientes valoren la atención del servicio telefónico de su área?	4	4	4	4
	5. ¿Considera que se brinda una respuesta al cliente sobre su caso en el tiempo acordado?	4	4	4	4
	6. ¿Usted como teleoperador cumple con las normas y políticas de su área durante las llamadas telefónicas con los clientes?	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
-------------	------------------	-------------	----------	------------	------------

Capacidad de respuesta	7. ¿Los teleoperadores de su área tienen información relevante para absolver las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?	4	4	4	4
	8. ¿El servicio telefónico de atención brindado por su área es rápido y de calidad hacia los clientes?	4	4	4	4
	9. ¿Los teleoperadores tienen la disposición de retener y ayudar a los clientes en sus casos en el menor tiempo posible?	4	4	4	4
Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Seguridad	10. ¿Los teleoperadores de su área procuran transmitir confianza en la atención telefónica brindada a los clientes?	4	4	4	4
	11. ¿La información brindada por los teleoperadores de su área, generan credibilidad en la atención telefónica a los clientes?	4	4	4	4
	12. ¿Crees que los conocimientos que poseen los teleoperadores del área de retenciones facilitan a la resolución y termino de los casos de los clientes?	4	4	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empatía	13. ¿Considera importantes conocer las preocupaciones de los clientes para ofrecer una solución adecuada?	4	4	4	4
	14. ¿Para brindar una o más ofertas de retención primero se debe realizar una indagación del motivo que el cliente tiene para cancelar su TC?	4	4	4	4

Fuente: Elaboración Propia



Firma del Juez Experto
ORCID: 0000-0003-3834-4047

Apellidos y Nombre del experto	MEZA RODRIGUEZ ROLANDO
Especialidad del experto	NEGOCIOS INTERNACIONALES
Código de colegiatura	CAL 26237
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

Lima ,25 de Enero del 2022

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	
Grado o título que aspira	Licenciado en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Alcas Abanto Aurora Margarita LLacqua Cotos Kelly Katherine

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable: Gestión Administrativa

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Planeación	1. ¿Usted como teleoperador conoce sobre el plan estratégico que maneja su área?	4	4	4	4
	2. ¿El desempeño de sus funciones como teleoperador están alineadas según el plan estratégico institucional del Banco?	4	4	4	4
	3. ¿Usted conoce los objetivos de retenciones establecidos en su área?	4	4	4	4
	4. ¿Usted conoce el tiempo determinado para alcanzar los objetivos de su área?	4	4	4	4
	5. ¿El desempeño de sus funciones en su área están alineadas según la visión del banco?	4	3	4	4
	6. ¿El logro de los objetivos de su área se relaciona con la misión del Banco?	4	4	4	4
	7. ¿Las estrategias de negocio utilizadas en su área, están alineadas con la dirección del banco para el logro de los objetivos?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Organización	8. ¿Considera que la estructura organizacional del Banco es la adecuada para el desarrollo de sus funciones?	4	4	4	4
	9. ¿Considera que la división de trabajo permite la simplificación de los procesos en su área, lo cual permite una mayor eficiencia en las funciones como equipo?	4	4	4	4
	10. ¿Considera que su área debe mantener comunicación sincronizada y oportuna con otras áreas de apoyo o soporte con la finalidad de reducir el tiempo de atención telefónica?	4	4	4	4
Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Integración	11. ¿Considera que el personal seleccionado como teleoperador en su área debe ser una persona amable con orientación al servicio telefónico?	4	4	4	4
	12. ¿Considera que los programas de capacitación recibidos al inicio de su vínculo laboral han contribuido en perfeccionar sus habilidades, competencias y destrezas?	4	4	4	4
	13. ¿Considera que los talleres recibidos por su área, sobre métodos de persuasión le han ayudado a resolver mejor las dudas e incidencias de los clientes sobre el uso de sus TC?	4	4	4	4
	14. ¿Considera que los programas de beneficios monetarios otorgados por su área impulsan su compromiso para el logro de sus metas?	4	4	4	4
	15. ¿Considera que los programas de beneficios educativos otorgados por su área le permiten tener oportunidades profesionales (ascensos) para desarrollarse laboralmente? (ascensos) para desarrollarse laboralmente?	4	4	4	4

Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Dirección	16. ¿Considera que en su área se desarrolla un liderazgo de equipo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que el liderazgo de su supervisor es el idóneo para guiarlos en el logro de sus objetivos de su área?	4	4	4	4
	18. ¿Considera que los comunicados sobre la ejecución de cambios de los planes de ofertas de retención se expresan de manera oportuna en su área?	4	4	4	4
	19. ¿Considera que existe una comunicación fluida con sus compañeros sobre los casos pendientes de los clientes lo cual permita agilizar y minimizar los tiempos de atención?	4	4	4	4
	20. ¿Considera que el reconocimiento recibido por parte de su supervisor por lograr su meta como teleoperador lo motiva a seguir cumpliendo con agrado y compromiso su trabajo?	4	4	4	4

Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Control	21. ¿Considera usted que la auditoría realizada en su área, permite evidenciar errores encontrados en la gestión de los teleoperadores con respecto a la atención brindada a los clientes?	4	4	4	4
	22. ¿Cree usted que las métricas de medición de rendimiento para evaluar el desempeño de los teleoperadores de su área, permiten fomentar la mejora constante en el avance de sus resultados?	4	4	4	4
	23. ¿El supervisor del área de retenciones de TC identifica aquellas posibles desviaciones en las llamadas telefónicas con la finalidad de aplicar medidas correctivas que permitan mejorar la atención telefónica hacia los clientes?	4	4	4	4
	24. ¿Considera que su supervisor después de cada informe de sus resultados les brinda una adecuada retroalimentación con la finalidad de mejorar sus indicadores?	4	4	4	4
	25. ¿Usted recibe avances de sus indicadores individuales de sus retenciones, con la finalidad de mejorar su gestión comercial?	4	4	4	4
	26. ¿Considera que los comités mensuales realizados en su área, les permiten expresar y sugerir nuevas herramientas para incrementar la retención de los clientes?	4	4	4	4

Fuente: Elaboración Propia

Variable: Calidad de Servicio

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Elementos Físicos	1. ¿Crees que los teleoperadores del área de retenciones de TC deben tener un tono de voz adecuado de comunicación verbal con los clientes?	4	4	4	4
	2. ¿Los módulos de su área están en óptimas condiciones y estos facilitan el desarrollo de sus funciones durante las llamadas de los clientes?	4	4	4	4
	3. ¿Usted conoce y utiliza adecuadamente su speech comercial durante la llamada telefónica con sus clientes?	4	4	4	4
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Fiabilidad	4. ¿Usted como teleoperador considera que la actitud de ofrecer diversas soluciones durante las llamadas es fundamental para que los clientes valoren la atención del servicio telefónico de su área?	4	4	4	4
	5. ¿Considera que se brinda una respuesta al cliente sobre su caso en el tiempo acordado?	4	4	4	4

6. ¿Usted como teleoperador cumple con las normas y políticas de su área durante las llamadas telefónicas con los clientes?	4	4	4	4
---	---	---	---	---

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Capacidad de respuesta	7. ¿Los teleoperadores de su área tienen información relevante para absolver las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?	4	4	4	4
	8. ¿El servicio telefónico de atención brindado por su área es rápido y de calidad hacia los clientes?	4	4	4	4
	9. ¿Los teleoperadores tienen la disposición de retener y ayudar a los clientes en sus casos en el menor tiempo posible?	4	4	4	4
Dimensión 4	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Seguridad	10. ¿Los teleoperadores de su área de procuran transmitir confianza en la atención telefónica brindada a los clientes?	4	3	4	4
	11. ¿La información brindada por los teleoperadores de su área, generan credibilidad en la atención telefónica a los clientes?	4	4	4	4
	12. ¿Crees que los conocimientos que poseen los teleoperadores del área de retenciones facilitan a la resolución y termino de los casos de los clientes?	4	4	4	4
Dimensión 5	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Empatía	13. ¿Considera importantes conocer las preocupaciones de los clientes para ofrecer una solución adecuada?	4	4	4	4
	14. ¿Para brindar una o más ofertas de retención primero se	4	4	4	4

	debe realizar una indagación del motivo que el cliente tiene para cancelar su TC?				
--	---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración Propia



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	OBISPO SOTOMAYOR LESTER ALBERTO
Especialidad del experto	ECONOMISTA – FINANZAS
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?idinvestigador=199898

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>