

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN”**

ESCUELA DE POST GRADO



**DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES Y LA
CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO DE LA NACION
AGENCIA “A” HUANUCO-AÑO 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN BANCA
Y FINANZAS**

TESISTA: Lila Socorro GARCIA RUBIN

HUÁNUCO - PERÚ

2015

DEDICATORIA

En primera instancia al motor de mi vida y mi existencia:

➤ A Dios:

Gracias por darme una vida llena de muchas enseñanzas y bendiciones, gracias por afinar mi vida y ser siempre arquitecto y constructor para realizar los deseos y sueños de mi vida.

➤ A mi Madre:

Por traerme al mundo, por ser una persona extraordinaria, noble y llena de amor, gracias por tu infinito apoyo.

➤ A mi Hermano:

Agradecido por tu amor inmenso, por ser un niño muy bueno, noble y tan valiente.

RESUMEN

La tesis denominada el Desarrollo de Capacidades Profesionales y la Calidad de Servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013 nace en las bases a consecuencia de desarrollo económico, político, social y tecnológico no se detiene, sino que avanza a pasos agigantados y revoluciona la mentalidad de las personas, haciéndolas más inconformes y exigentes cada día, ahí el desarrollo de capacidades, por otra parte las exigencias del mercado a través de los usuarios, hace que el modelo de servicio sea más eficiente, eficaz y económico, El BANCO DE LA NACION, cuenta con una Agencia Bancaria en la ciudad de Huánuco, en el Jr. 28 de Julio N° 1061 - Huánuco, punto desde el cual se ofrece los servicios bancarios a las personas naturales residentes y/o transeúntes, por lo que, cualquier afectación o daño sobre este inmueble puede repercutir en la paralización temporal de los servicios Bancarios que se ofrecen.

La investigación ha planteado como problema general de investigación: ¿Cuál es la correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?, problemas específicos: ¿Cuáles es el grado desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013? . ¿Cuál son los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013? Y ¿Cuáles son las condiciones en el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?. El Objetivo General planteado es de: Establecer el nivel de correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco. Los específicos: Determinar el grado de desarrollo de capacidades profesionales en el

Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco. Identificar los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año. Finalmente de Proponer un perfil ideal para el desarrollo de capacidades profesionales en la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco. Se ha planteado como hipótesis genera que: El desarrollo de capacidades profesionales se encuentra en una relación directa y significativa con la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013. Las Hipótesis Específicos:

1. El desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentra en niveles significativos en relación a la escala d medición.
2. Los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentran en condiciones a premiables.

Se utilizó de igual manera teorías modernas relacionado directamente con las variables de investigación, Por su orientación: es una investigación Básica, porque está orientada a lograr un nuevo conocimiento respecto a la relación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco. El diseño metodológico investigación es de correlación. Para la recolección de datos se aplicó un conjunto de preguntas de tal modo que me permitió recolectar la información necesaria sobre las variables de investigación. Se formulara interrogantes a los servidores específicamente sobre desarrollo de capacidades profesionales y otro cuestionario los usuarios para evaluar la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco. En cuanto a los resultados se ha obtenido: un coeficiente de correlación de $r = 0.9718$ que indica que existe una relación positiva casi perfecta lo que significa que el Desarrollo de Capacidades Profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco con los Niveles de Calidad de Servicios en un 97.18 % .

Queda resumido en capítulos: CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. CAPITULO II: MARCO TEÓRICO, CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO. CAPITULO IV: RESULTADOS, CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS y finalmente sus CONCLUSIONES y SUGERENCIAS.

La autora

SUMMARY:

The thesis called Development of professional skills and the quality of services at the National Bank Agency "A" Huanuco-year 2013 was born in the bases as a result of economic, political, social and technological development does not stop, but you go leaps and bounds and has revolutionized the way people think, making them unhappy and demanding each day, hence the capacity, on the other hand the demands of the market by users, makes the service model more efficient, effective and economical , the BANK OF THE NATION has a bank branch in the city of Huanuco, in the Jr. July 28 No. 1061 - Huanuco point from which banking services to resident individuals and / or bystanders is offered, therefore, any impairment or damage to this property can affect the temporary cessation of banking services on offer.

Research has raised general problema research: What is the correlation between the development of professional skills and the quality of services at the Bank of the Nation Agency "A" Huanuco-Year 2013 ?, specific problems: What is the degree development of professional skills in the National Bank Agency "a" Huanuco-year 2013? . What are the levels of quality of service in the National Bank Agency "A" Huanuco-year 2013? And what are the conditions in the development of professional skills and the quality of services at the National Bank Agency "A" Huánuco-year?

The general objective is raised: Set the level of correlation between the development of professional skills and the quality of services at the Bank of the Nation Agency "A" Huanuco. Specific: To determine the degree of development of skills in the National Bank Agency "A" Huanuco. Identify levels of quality of services in the Banco de la Nacion Agency "A" Huanuco-year. Finally propose an

ideal for the development of professional skills in the quality of services at the Bank of the Nation Agency "A" Huanuco profile

It has been hypothesized that generates: The development of skills is in a direct and meaningful relationship with the quality of service in the National Bank Agency "A" Huanuco-Year 2013. Specific Assumptions: 1. The development of professional skills in the National Bank Agency "A" Huanuco, is at significant levels in relation to the scale d measurement. 2. The levels of quality of service in the National Bank Agency "A" Huanuco, are able to premissibles. We used the same way modern theories directly related to the research variables, for its guidance: It is a basic research, because it is aimed at achieving a new knowledge regarding the relationship between the development of skills and quality of services the Banco de la Nacion Agency "A" Huanuco. The methodological research design is correlation.

For data collection a set of questions in such a way that allowed me to collect the necessary information on the research variables was applied. Questions servers users specifically formulate skills development and another questionnaire to assess the quality of services at the Bank of the Nation Agency "A" Huanuco. As for the results obtained: a correlation coefficient of $r = 0.9718$ indicating that there is a positive almost perfect relationship which means that Capacity Development Professionals in the National Bank Agency "A" Levels Huanuco Service quality in 97.18%.

Is summarized in chapters: Chapter I: THE PROBLEM OF RESEARCH, Chapter II: Theoretical Framework, Chapter III: methodological framework CHAPTER IV: RESULTS CHAPTER V: DISCUSSION OF RESULTS and finally its conclusions and suggestions

INTRODUCCIÓN:

La presente investigación denominada “DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA “A” HUANUCO-AÑO 2013”, cuenta con una Agencia Bancaria en la ciudad de Huánuco, en el Jr. 28 de Julio N° 1061 - Huánuco, punto desde el cual se ofrece los servicios bancarios a las personas naturales residentes y/o transeúntes, por lo que, cualquier afectación o daño sobre este inmueble puede repercutir en la paralización temporal de los servicios Bancarios que se ofrecen. Para ello cuenta: Personal de Servicio Policial Individualizado (PNP´s) durante el horario de atención al público y entrada-salida total del personal. Sistemas de Alarma, monitoreados en forma directa desde el “Centro de Monitoreo del Banco” y de la empresa ESSSA. Sistemas de Circuito Cerrado de Televisión digitalizado y a distancia monitoreados desde la Sede Javier Prado. Equipos portátiles de contra-incendio. Apoyo externo. Servicio de Vigilancia Privada (AVP´s) Diurna y nocturna.

El banco de la Nación Agencia “A” Huánuco, nos conlleva a evaluar los efectos macroeconómicos, partiendo de un diagnóstico de las oportunidades, desde la perspectiva económico, llegando a precisar las siguientes características fundamentales: Alto potencial de crecimiento en las zonas no atendidas por productos y servicios financieros. Creciente demanda de nuestros clientes por productos y servicios financieros en espacios ya atendidos. Demanda de servicios financieros por parte de los beneficiarios de remesas nacionales e internacionales. Expectativas de una de crecimiento del Producto Bruto Interno del Perú mayor al promedio Latinoamericano. Desde la desde la perspectiva política, se precisa las características siguientes: Cambios en la gestión económica y financiera del Estado. Tener una presencia importante en el proceso

de modernización del Estado. Priorización y apoyo del Estado a las MYPES, que genera demanda de recursos financieros.

Desde el enfoque tecnológico, las siguientes características: Creciente avance de las tecnologías de información que permiten una sólida gestión y conocimiento de los clientes actuales y potenciales. Diagnosticando las amenazas, el Banco de la Nación Agencia Huánuco, de igual manera desde la perspectiva económica, tenemos: Flexibilidad de la banca privada para operar con amplia libertad y responder rápidamente a las exigencias del mercado. Creciente interés de la banca privada en la cartera de clientes del Banco. Riesgo sistémico proveniente de crisis financieras internacionales.

Esto viene acompañado con la globalización de la economía mundial se manifiesta actualmente en el comercio internacional, las corporaciones transnacionales, las corrientes financieras y los marcos regulatorios". A Escala mundial se refiere a la creciente interdependencia entre los países, tal como se refleja en los crecientes flujos internacionales de bienes, servicios, capitales y conocimientos. A escala nacional se refiere a la magnitud de las relaciones entre la economía de una nación y el resto del planeta. Engloba un proceso de creciente internacionalización o mundialización del capital financiero, industrial y comercial, nuevas políticas internacionales y surgimiento de la empresa transnacional sin una localización geográfica definida, una expansión y uso intensivo de la tecnología sin precedentes.

Este proceso se refleja en el crecimiento del comercio internacional y la inversión extranjera y, sobre todo, en el aumento de los flujos financieros internacionales. A su vez, esto significa un vasto incremento en la variabilidad o movilidad del capital.

INDICE

Dedicatoria	ii
Resumen	iii
Summary	vi
Introducción	viii

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.	12
1.2. Formulación del problema.	16
Problema general.	16
Problemas específicos.	17
1.3. Objetivo General y objetivos específicos.	17
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	18
Variables.	18
1.5. Justificación e importancia.	19
1.6. Viabilidad.	20
1.7. Limitaciones	20

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.	21
2.2. Bases teóricas.	26
2.3. Definiciones conceptuales.	34
2.4. Bases epistémicos.	40

CAPITULO III**MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Diseño y esquema de la investigación.	43
3.3. Población y muestra.	44
3.4. Instrumentos de recolección de datos.	46
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.	47

CAPITULO IV**RESULTADOS**

4.1. Presentar los resultados del trabajo de campo	48
4.2. Presentar la contratación de las hipótesis específicas	68

CAPITULO V**DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Presentar la contratación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.	72
5.2. Presentar la contratación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.	78
5.3. Aporte científico de la investigación.	80
CONCLUSIONES	82
SUGERENCIAS	83
BIBLIOGRAFÍA:	84
ANEXOS	86

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

Vivimos en un mundo cuyo trabajo económico, político, social y tecnológico no se detiene, sino que avanza a pasos agigantados y revoluciona la mentalidad de las personas, haciéndolas más inconformes y exigentes cada día.

El 27 de enero de 1966, el Congreso de la República aprobó la Ley 16000 por la cual creaba el Banco de la Nación. Días después el Poder Ejecutivo, bajo la firma del Presidente de la República, Fernando Belaúnde Terry la pone en vigencia, culminando así un largo proceso cuyos antecedentes históricos datan del siglo XIX, pero que recién a partir de 1914, surge verdaderamente la preocupación de crear un Banco que centralice las actividades operativas, económicas y financieras. El Banco de la Nación encuentra sus antecedentes inmediatos en el año 1905, durante el gobierno de don José Pardo, en el que se crea la Caja de Depósitos y Consignaciones, mediante la Ley N° 53 del 11.02.05. Esta Institución amplió sus actividades en 1927 cuando se le encargó a través de la Ley 5746 la administración del Estanco del Tabaco y Opio, así como la recaudación de las rentas del país, derechos e impuestos del alcohol, defensa nacional y otros. Finalmente, en diciembre del mismo año se le encarga la recaudación de la totalidad de las rentas de toda la República.

El Decreto Supremo N° 47, del 9 de agosto de 1963, estatiza la Caja de Depósitos y Consignaciones, declarándola de necesidad y utilidad pública. Mediante este dispositivo se recupera para el Estado las funciones de

recaudación de las rentas fiscales y la custodia de los depósitos administrativos y judiciales. Tal estatización se realizó cuando la Caja contaba entre sus accionistas con diez Bancos: Crédito, Popular, Internacional, Wiese, Comercial, Continental, Gibson, De Lima, Unión y Progreso.

El 12 de junio de 1981, en el segundo gobierno de Fernando Belaúnde Terry, se promulgó la Ley Orgánica Decreto Legislativo N° 199 y se ampliaron las funciones del Banco:

1. Recaudar los tributos del Sector Público Nacional.
2. Efectuar en forma exclusiva por cuenta y en representación del estado, operaciones de crédito activas y pasivas con Instituciones Financieras del país y del exterior.
3. Recibir en forma exclusiva los depósitos de los fondos de todo el Sector Público Nacional y Empresas del Estado, con excepción de las Empresas Bancarias y Financieras Estatales.

En 1994, durante el gobierno de Alberto Fujimori Fujimori, con el Decreto Supremo N° 07– 94EF Estatuto del Banco, se modificaron las funciones, las mismas que serán ejercidas sin exclusividad respecto de las Empresas y Entidades del Sistema Financiero.

1. Brindar servicios de pagaduría de acuerdo a las instrucciones que dicte la Dirección General del Tesoro Público.
2. Brindar servicios de recaudación por encargo de los acreedores tributarios.
3. Efectuar por delegación, operaciones propias de las subcuentas bancarias del Tesoro Público.
4. Actuar como Agente Financiero del Estado.

5. Actuar por cuenta de otros Bancos o Financieras, en la canalización de recursos.
6. Participar en las operaciones de comercio exterior del Estado.
7. Otorgar facilidades financieras al Gobierno Central, y a los Gobiernos Regionales y Locales, en los casos en que éstos no sean atendidos por el Sistema Financiero Nacional.
8. Las facilidades financieras que otorga el Banco no están sujetas a los límites que establece la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros.
9. Brindar Servicios de Corresponsalía.
10. Brindar Servicios de Cuentas Corrientes a las Entidades del Sector Público Nacional y a Proveedores del Estado.
11. Recibir depósitos de ahorros en lugares donde la banca privada no tiene oficinas.

De igual manera existen fortalezas desde los efectos del micro entorno, como es la infraestructura:

1. Tener la mayor red de Oficinas a nivel nacional del Sistema Financiero.
2. Amplia presencia en plazas donde somos Única Oferta Bancaria – UOB.
3. Tener una de las mayores redes de Cajeros Automáticos ATM's en el Sistema Financiero.
4. En la Gestión:
5. Ser el principal agente financiero del Estado.

6. En Dirección:
7. Participación estratégica en el Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado.
8. Como Organización:
9. Tener personal con experiencia en atención a clientes masivos.
10. Capacidad y experiencia para acompañar el crecimiento de programas sociales.

Como toda organización, la institución donde laboro, Banco de la Nación Agencia Huánuco, por su naturaleza propia tiene Debilidades, como es:

Infraestructura:

Insuficientes canales de atención para satisfacer la demanda de nuestros clientes.

Gestión:

- Carencia de infraestructura, procesos y sistemas de información adecuados, que se traduce en: Tecnología de información no dirigida hacia una banca de servicios, inexistencia de aplicativos que exploten la Base de Datos Única de Clientes, usuarios con alta dependencia del Departamento de Informática.
- Carencia de una adecuada administración de proyectos.
- Limitada aplicación de los principios de Buen Gobierno Corporativo.
- No contar con indicadores de gestión.
- Falta de autonomía y debilidades en el accionar logístico y de recursos humanos.

Organización:

- Inadecuado diseño organizacional, orientado a la centralización, concentración administrativa en la Oficina Principal e insuficiente estructura comercial con superposición de funciones del Back y Front Office.
- Recursos humanos con baja competencia para el logro de la Misión del Banco.
- Alta rotación de personal calificado en actividades críticas que genera retrasos en el avance de los proyectos.

Finanzas:

- Alto costo de la planilla pasiva del Banco.

Las amenazas en el ambiente político:

1. Carecer de un marco regulatorio que permita el desarrollo de productos y servicios.
2. Potenciales cambios en la política y gestión del Presupuesto del Sector Público.
3. Posibilidades recurrentes de reducción del porcentaje de comisión cobrado por el Servicio Bancario de Manejo de Tesorería del Estado.
4. Existen amenazas desde la perspectiva de los ambientes socioculturales y ambientales:
5. Fenómenos naturales y ocurrencia de siniestros que pueden incrementar los costos operativos.

1.2. Formulación del problema.

Problema general.

¿Cuál es la correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?

Problemas específicos.

A1. ¿Cuáles es el grado desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?

A.2. ¿Cuál son los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?

A.3. ¿Cuáles son las condiciones en el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?

1.3. Objetivo General y objetivos específicos.

a. Objetivo General.

Establecer el nivel de correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.

b. objetivos específicos.

O1. Determinar el grado de desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.

O.2. **Identificar** los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año.

O.3. Proponer un perfil ideal para el desarrollo de capacidades profesionales en la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

a. Hipótesis General

El desarrollo de capacidades profesionales se encuentra en una relación directa y significativa con la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013

b. Hipótesis Específicos:

1. El desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentra en niveles significativos en relación a la escala d medición.

2. Los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentran en condiciones a premiables.

c. Variables

- Dependiente:

“La calidad de servicios en el Banco de la Nación
Agencia “A” Huánuco”

- Independiente:

“Desarrollo de capacidades profesionales en el Banco
de la Nación Agencia “A” Huánuco”

d. Operacionalidad de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>1. Desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco.</p>	<p>1.-Capacidad Profesional</p> <p>2.-Calidad de Servicio</p>	<p>-Trabajo en Equipo</p> <p>-Adaptación al Cambio</p> <p>-Innovación creatividad</p> <p>-Satisfacción del Cliente</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>2. La calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco.</p>	<p>1.- Eficiencia en la Atención al Cliente</p> <p>2.-Gestión de Calidad</p>	<p>-Productividad</p> <p>-Planificación Ejecución</p>

1.5. Justificación e importancia.

Teóricamente la investigación permitió generar nuevas concepciones y básicamente cuales son las nuevas tendencias en el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco, lógicamente está relacionado con los cambios en la gestión pública a través del servicio civil de igual manera los cambios tecnológicos, a través de los sistemas de información, los cambios científicos,

los económicos, políticos y sociales, esto en el mercado internacional, nacional y regional, que están impactando en el desarrollo de capacidades ocupacionales y competencias profesionales.

De igual forma la investigación fue orientada al manejo adecuado de las técnicas modernas en atención bancaria, que coadyuvara la solución de los problemas que se presentan en la organización motivo de estudio. De ahí su importancia Técnica.

Académicamente, la investigación sirvió como aporte y modelo en una lógica de la investigación a nivel de post grado y pre grado respectivamente.

1.6. Viabilidad

La investigación fue muy viable en vista a que se tuvo acceso a la información de primera línea, de igual manera es pertinente en el espacio tiempo, tanto con los servidores y usuarios, que en los casos vengo brindando servicio en el Banco de la Nación Agencia Huánuco.

1.7. Limitaciones

Es muy natural en todo proceso de información, la limitante económica y también bibliográfica, puesto que la investigación es novedosa y recientemente ingresando al campo de la gestión por competencias, capacidades humanas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.

a. Martha Arana Encilla, Nuria Batista Tejeda y Álvaro Ramos Castro. Los valores en el desarrollo de competencias profesionales: Expresa que: Educar en valores es como tallar un diamante. Para que despliegue la plenitud de su esplendor debe ser tallado íntegra y armónicamente. Dejar una de sus facetas sin tallar le impedirá cualificarse con todos sus visos, belleza y perfección como diamante. Una persona a quien no se le proporcione una intencionada, adecuada y oportuna educación en valores, no podrá realizarse a plenitud como humano. (A. Ramos)- **y Concluye:** El estudio sobre el comportamiento humano ha sido y es el interés de diferentes ciencias que comparten un objetivo común, el de comprender e interpretar los porqués de las actuaciones de los seres humanos, para orientar su comportamiento dentro de los requerimientos que impone la sociedad, de ahí que, en el centro de sus análisis se hallen los conflictos y las soluciones entre el ser y el deber ser, y, derivado de ello, entre el saber hacer y saber ser y valer. La educación en valores se refiere al aprendizaje como cambio de conducta. La competencia no se determina sólo por lo que las personas saben, sino por lo que saben hacer, lo que tienen el valor de hacer y, fundamentalmente, por lo que son. Esta ponencia está basada en trabajos de investigación que concluyeron como

tesis doctorales en temas de Educación en Valores y Educación Científico-Tecnológica desarrolladas en universidades cubanas y que han resultado aplicados en la práctica educativa. Esta ponencia fue presentada en un panel sobre educación en valores en el IV Congreso Iberoamericano de Superdotación y Talento, realizado en Bogotá (Colombia) en octubre de 2002.

b. En la Universidad Interamericana para el desarrollo. con estudios, reconocidos ante la secretaría de educación pública (sep), se presenta la investigación: “Estrategia de calidad en el servicio como ventaja competitiva en los salones de belleza en valle de chalco”, para obtener el título de licenciado en: administración de empresas, presentado yuriko cazaes reyes Estado de México, mes de examen 2010: En resumen: Con el tiempo se ha logrado identificar que en los salones de belleza de belleza la importancia de contar con calidad en el servicio que nos permitan visualizar de manera óptima las actividades que se realizan dentro de los mismos. La finalidad de presentar este proyecto es implementar una estrategia de calidad en el servicio como ventaja competitiva, de manera significativa que cada vez nos permita identificarnos dentro de los mejores salones de belleza ubicados en valle de Chalco. Para llegar al objetivo involucraremos al personal con el que se cuenta, y a nuestros proveedores con el fin de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes.

c. En la Universidad San Pedro, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, presentan inquietudes enfocado en el trabajo: ¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad

San Pedro Huaraz 2011?, en un curso de práctica empresarial III, con el Profesor Mg. Lic. Adm. Karol Moore Torres, cuyo AUTOR Deiby Daniel Vega Méndez, el 2011 y concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

d. Análisis de la Complementariedad del CMI y el EFQM, aplicado en hospitales públicos. Por Navarro Elola, Luis; Pastor Tejedor, Ana Clara; Solano Andrés, Rubén y Pastor Tejedor, Jesús. Del Departamento Economía y Dirección de Empresas. Universidad de Zaragoza. C.P.S. de Ingenieros de Zaragoza. C/ Maria de luna, Edificio Betancourt. 50.018 – Zaragoza. Análisis de la Complementariedad del CMI y el EFQM aplicado en hospitales públicos. Concluye que: Los modelos de excelencia, como el modelo Europeo de la Calidad (EFQM) ha sido implantado en numerosas empresas y hospitales públicos, y también muchos de ellos disponen de un Cuadro de Mando. Pero pocas organizaciones han utilizado ambos, para conseguir un Cuadro de Mando Integral. En este trabajo que se ha desarrollado en un hospital público para obtener un nuevo cuadro de Mando Integral a través del EFQM, se han observado las deficiencias de ambas metodologías por separado las

ventajas de una utilización conjunta. Finalmente el CMI no es sustituto del EFQM sino complemento, ya que con cada uno sirve para una cosa distinta. Es decir, cada modelo nos aporta unos resultados que se emplearán en distintos momentos del proceso de gestión. Lo que se propone es el uso conjunto de los dos modelos, cada uno a su tiempo y de una forma concreta, tal y como se lleva a la práctica, en este estudio, en un Hospital del sector público. La organización que gestione bien su información, mida lo que le interese realmente y lo mida bien, alcanzará una ventaja competitiva sobre otra organización que tenga más descuidado este aspecto. En relación con esto, lo que han venido midiendo las empresas hasta ahora han sido básicamente, indicadores financieros.

e. La Universidad de Chile, en la Facultad de Economía y Negocios. Escuela de Economía y Administración, en una investigación denominada: factores de satisfacción e insatisfacción e la banca por internet en Chile, presentado por guía Dr. Eduardo Torres Moraga y los autores: Cristóbal Guzmán Contreras y Claudia Vega Kaltwasser, concluyen que: En la categoría Calidad de servicios bancarios se encuentra la dimensión Atributos del servicio; mientras que la categoría Calidad de servicio al cliente presenta las dimensiones Capacidad de respuesta, Tarifas del servicio, Promesas del servicio, Comunicación y Eventos inesperados para el cliente; para Calidad de sistemas en línea las dimensiones encontradas fueron Información actualizada de su cuenta, Funcionamiento página Web, Diseño página Web, Seguridad y Funcionamiento del servicio en línea; y por último para la categoría Gestalt se tiene como dimensión única la Evaluación Gestalt. Las

dimensiones mencionadas con mayor frecuencia como fuente de insatisfacción y satisfacción son Atributos del servicio, Capacidad de respuesta y Comunicación. Además se tiene que existen dimensiones exclusivas de insatisfacción: Funcionamiento del servicio en línea y Funcionamiento página Web; y exclusivas de satisfacción: Eventos inesperados para el cliente y Gestalt. Finalmente se postulan algunas recomendaciones para mejorar la calidad de servicio al cliente en la banca a través de Internet, y por ende la satisfacción de éste. Para llevar a cabo esta sección del seminario, fue necesario ahondar en diferentes áreas de la literatura. Primero con respecto a qué son los servicios y luego acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. En este último punto se profundizará acerca de la industria bancaria, con énfasis en la banca a través de Internet. También cuando se refieren a servicios se define servicios en términos simples, se puede decir que son “acciones, procesos y ejecuciones” (Zeithaml y Bitner, 2002). Ésta es compatible con el sentido amplio de la definición que a continuación mencionaremos, aquella que define a los servicios para “incluir todas las actividades económicas cuyo resultado no es un producto o construcción física, que generalmente se consume en el momento que se produce y que proporciona valor agregado al añadir aspectos (como la conveniencia, entretenimiento, oportunidad, comodidad o salud), que esencialmente son preocupaciones intangibles para quien los adquiere por primera vez” (Quinn et al., 1987). No se debe dejar confundir lo que es servicio y servicio al cliente, ya que este último lo proporciona todo tipo de compañía, ya sea de manufactura, tecnología de información o servicio. Entonces, se define servicio al cliente como: “el servicio que se

proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas”, que incluye responder preguntas, tomar pedidos y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamos y, quizás, mantenimiento o reparación previamente comprometidos (Zeithaml y Bitner, 2002).

2.2. Bases teóricas.

¿Qué es el desarrollo de la capacidad?

“El desarrollo de la capacidad es el proceso mediante el cual los individuos, grupos, organizaciones, instituciones y sociedades incrementan sus habilidades para realizar funciones esenciales, resolver problemas, definir y lograr objetivos y entender y responder a sus necesidades de desarrollo en un contexto amplio y de manera sostenible.” (PNUD, 1997).

En el contexto de esta herramienta, el desarrollo generalmente tiene como meta los siguientes tipos de personas y organizaciones:

- los empleados de empresas de servicios básicos, incluyendo los administradores;
- el personal del municipio y del gobierno local y los que toman decisiones;
- las organizaciones comunitarias, los consumidores y los clientes;
- Las ONGs; y
- Los operadores y proveedores del sector privado.

Se debe realizar una capacitación especial para los miembros del parlamento que diseñan las regulaciones que podrían fomentar o no la creación de alianzas público privadas.

El desarrollo de los recursos humanos se describe de diferentes formas, a saber:

Capacitación: un esfuerzo planeado y sistemático para desarrollar o modificar conocimientos y habilidades mediante el aprendizaje.

Desarrollo de recursos humanos (HRD en inglés): usualmente es un término del sector privado que significa toda actividad en una organización orientada hacia el desarrollo, educación y capacitación de los empleados; y

“Desarrollo”, “fortalecimiento” y “aumento” de las capacidades: Términos “vagos” que son cada vez más utilizados por los gobiernos, los donantes y las ONGs para describir las actividades (por ejemplo, talleres, intercambio de información y capacitación) y no un enfoque para desarrollar trabajo. (Ver la definición de desarrollo de capacidades arriba.)

Una variedad de modos de entrega

La entrega real de actividades para el desarrollo de capacidades se hace de muchas formas, por ejemplo: talleres, capacitaciones, herramientas, cursos, aprendizaje a distancia y procesos participativos.

El taller: es probablemente el método más común para facilitar el desarrollo de la capacidad. Es un evento planeado que implica estadías residenciales, un calendario o formato acordado, actividades participativas, acciones registradas y la publicación de un informe del taller. Cubre una gran variedad de propósitos que van desde la consulta y la defensa o promoción, hasta el desarrollo de productos específicos (por ejemplo, políticas, material de capacitación y directrices para el desarrollo de las capacidades).

El entrenamiento: es usualmente un evento único que se realiza sobre un tema o tópico relacionado con el trabajo, por ejemplo, “asuntos de género”, “el trabajo con los pobres”, pero tiende a ser muy técnico.

Las herramientas: son publicaciones para el estudio personal y juegos de materiales. Vienen en papel (en un cartapacio con ganchos o algo similar), por

Internet o en CD. Son flexibles. **Los cursos:** suele ser una serie de sesiones fuera del lugar de trabajo conducido por instituciones de capacitación académica o reconocida. Pueden ser hechos a la medida e incluyen aprendizaje de postgrado (Diploma o Maestría MSc).

El aprendizaje a distancia: un sistema de entrega instructivo que conecta a los estudiantes con recursos educativos. Este tipo de aprendizaje provee acceso educativo a estudiantes que no están inscritos en instituciones educativas. Los estudiantes trabajan mediante la lectura de material, videos y textos. Entregan tareas al tutor por correo electrónico o correo postal.

Los procesos participativos: conciernen un tipo de desarrollo que se concentra en la gente y no es jerárquico, en el que el sentido de identificación es el objetivo central. Suelen ser una serie de actividades planificadas y basadas en las herramientas que están orientadas hacia los usuarios de los servicios o los actores del proyecto. Pueden estar vinculados con el ciclo del proyecto o ser utilizados en apreciaciones, monitoreo y evaluaciones iniciales. Algunos formatos conocidos incluyen la

- ✓ Evaluación de Participación Rural (Participatory Rural Appraisal – PRA);
- ✓ Enfoque Participativo en favor de la Higiene y la Transformación del Saneamiento (Participatory Hygiene and Sanitation Transformation – PHAST);
- ✓ Promoción del Papel de la Mujer en el Abastecimiento de Agua y el Saneamiento Ambiental (Promotion of the Role of Women in Water and Environmental Sanitation Services –

PROWESS); y
 Visualización en los Procesos Participativos (Visualisation in
 Participatory Processes – VIPP).

Formas de desarrollar las capacidades también pueden tener como resultado una variedad de productos, a saber:

- habilidades, conocimientos y comportamientos específicos;
- productos específicos, por ejemplo, un documento, directrices o un informe;
- acciones específicas, por ejemplo, un nuevo enfoque para la entrega de proyectos;
- intercambio de información por medio de una red;
- un desarrollo cohesivo y tangible y el logro de los objetivos; y nada – ningún o poco impacto tangible.
- Aprendizaje y el desarrollo de capacidades:

APRENDIZAJE: La escuela de la Sociedad del Conocimiento nos exige promover aprendizajes pertinentes y de calidad, así se presenta a nivel mundial y el Perú no es la excepción, a nivel nacional existe el **Proyecto Educativo Nacional (PEN)** asumido desde inicios del 2007 como **Política Educativa del Estado Peruano** la cual declara no la modernización de la escuela sino más bien el cambio en sus estructuras la refundación de la escuela acorde con las necesidades de país y de las comunidades, para esto es necesario entender lo que es aprendizaje y el desarrollo de capacidades:

Teoría de la Experiencia de Aprendizaje Mediado

La mediación o Experiencia de Aprendizaje Mediado (EAM), según Feuerstein "se produce cuando una persona con conocimientos e intenciones media entre el mundo y otro ser humano, creando en el individuo la propensión al cambio". La presencia de esa tercera figura, que es el ser humano mediador es la que hace la diferencia con la exposición directa a los estímulos. El mediador puede ser el maestro, los padres, o cualquier adulto responsable de la formación del sujeto.

El aprendizaje puede adquirirse por medio de la exposición directa a la experiencia, la exposición directa a estímulos ciertamente produce cambios en el individuo, pero éstos no son de gran calidad ni suficientes para permitir en él un alto grado de modificabilidad.

Este aprendizaje aparece en dos modelos psicológicos

E-R: cambio de conducta

E-O-R: construcción de los conocimientos

El modelo pedagógico subyacente es de E-A: Enseñanza – Aprendizaje, donde la enseñanza es lo principal y el aprendizaje pasa a un segundo plano, el aprendiz se convierte en receptor pasivo de los conocimientos.

La Experiencia de Aprendizaje Mediado, en la cual la interacción del humano con su ambiente es mediada por otra persona que actúa intencionalmente. Esto transforma los tres componentes de E-O-R de manera significativa en una combinación compatible, donde H es el humano mediador, O es el organismo o sujeto del aprendizaje, R es la respuesta y E representa los estímulos; H se interpone entre E y O, así como entre O y R.

Según Feuerstein, la experiencia de aprendizaje a través de un mediador favorece que el niño desarrolle sus habilidades cognitivas, la flexibilidad, la autoplaticidad y la modificabilidad. **Desarrollo de Capacidades:** Desarrollar

capacidades en el aula implica, en primer lugar, comprender qué se está entendiendo por capacidades, en segundo lugar, comprender cómo se desarrollan las capacidades de los estudiantes y la relación que tienen estas con las estrategias de aprendizaje. **Los procesos cognitivos:** Las capacidades se manifiestan o desarrollan mediante un conjunto de procesos cognitivos o motores relacionados entre sí. Estos procesos ocurren en nuestra mente y en algunos casos de forma coordinada con nuestra motricidad. Ocurren casi simultáneamente por lo que es difícil su identificación; sin embargo con la finalidad de mediar el desarrollo de las capacidades es necesario que los estudiantes vivencien estos procesos. Cuando estos procesos ocurren en nuestra mente durante el procesamiento de la información se denominan operaciones mentales o procesos cognitivos y cuando se manifiestan mediante la motricidad se denominan procesos motores. Piaget definió a la operación mental como “acción interiorizada que modifica el objeto de conocimiento”. Feuerstein, amplía el planteamiento de Piaget definiendo las operaciones mentales como el "conjunto de acciones interiorizadas, organizadas y coordinadas, por las cuales se elabora la información procedente de las fuentes internas y externas de estimulación" El poder identificar las operaciones mentales o procesos cognitivos que ocurren en nuestra mente cuando hacemos uso de una capacidad, es de mucha utilidad para mejorar los aprendizajes, así como, para hacer más eficiente y elevar la calidad del trabajo o actividad que nos disponemos a realizar. Feuerstein y Rand, Proponen para fines didácticos y descriptivos, la consideración del acto mental como producto de tres fases en permanente inter relación, en cada una de las cuales operan un conjunto operaciones mentales. Los procesos cognitivos u operaciones mentales se desarrolla mediante tres fases: entrada (Input), elaboración y salida (Output), ligadas y relacionadas entre sí. **INPUT o Fase de**

Entrada de la Información: Esta fase se refiere a los procesos que permiten la recepción de la información.

Fase de Elaboración: Esta fase se refiere a los procesos que permiten el procesamiento de la información.

OUTPUT o Fase de Salida de la Información: Esta fase se refiere a los procesos que permiten emitir respuestas, resultados obtenidos en el procesamiento de la información.

Entre los funcionamientos y las capacidades hay una relación estrecha que se manifiesta en estos vínculos: a) la capacidad de conseguir funcionamientos es lo que constituye la libertad de la persona, porque esa capacidad expresa las oportunidades reales que una persona tiene para alcanzar el bienestar (Sen, 1995:54); b) el propio bienestar alcanzado dependerá de la capacidad de funcionamiento que se tenga. Es decir, el mismo hecho de tener ante sí una amplia gama de opciones para elegir debe entenderse como parte integrante del bienestar; una vida será más rica en cuanto tenga más opciones de elección. En conclusión, la libertad de bienestar, determinada por la capacidad de funcionamientos de una persona, se convierte en la referencia clave del bienestar. Los funcionamientos y las capacidades constituyen lo que realmente debe evaluarse para medir hasta dónde se ha conseguido el bienestar, por encima de la disponibilidad teórica de bienes y servicios que se ofrecen. Pero no todos los funcionamientos y capacidades son igualmente valiosos para conseguir el bienestar, por lo que el proceso evaluativo que pretende ser el enfoque de las capacidades tendrá que ser capaz de valorar relativamente los diferentes funcionamientos y capacidades. No basta con identificar los funcionamientos, porque hay funcionamientos que pueden ser relevantes para la vida humana y otros que no tengan ninguna incidencia; así pues, no se puede escapar uno del

problema de la evaluación a la hora de elegir los funcionamientos más importantes (Sen, 1993:32). Se reconoce las dificultades para llegar a una valoración precisa, ya que el bienestar, al igual que la igualdad, son conceptos amplios, y en un sentido opacos, por lo que no cabe pensar en conseguir ordenaciones nítidas de más a menos, ya que sería ir en contra de la propia naturaleza de los conceptos. Propone dos criterios de evaluación que reconoce imperfectos, pero que pueden ayudar a avanzar en la definición. Uno es la aceptación de los estándares sociales aceptados, aun admitiendo que tienen elementos subjetivos y objetivos. El segundo, la autoevaluación, que no debe confundirse con la utilidad en ninguna de sus interpretaciones (Sen, 1987:33). Aun aceptando que la pretensión de una evaluación precisa y objetiva sea inadecuada, y de que son posibles acercamientos evaluativos por otras vías que no impliquen el establecimiento de ponderaciones relativas de cada funcionamiento, la indefinición de esta parte del proceso ha sido objeto de fuertes críticas y es donde se ha manifestado mayor consenso en reconocer que constituye el eslabón más débil del enfoque. Aunque Sen (1993:38) considera que su enfoque resulta especialmente adecuado para evaluar el bienestar, tanto en cuanto a los logros como a la libertad, se decanta sin dudar por la capacidad como el factor constituyente del bienestar, porque su espacio informativo es más amplio que el de los funcionamientos; pero, sobre todo, porque la libertad de elección es un elemento importante del bienestar y de la calidad de vida. La simple posibilidad de actuar libremente forma parte del bienestar y no sólo porque tener mayor libertad implique tener frente a sí mayores ofertas de funcionamientos. El bienestar no se identifica con el resultado de un determinado estilo de vida, sino que depende de cómo se ha elegido ese estilo de vida. No es igual dedicarse al estudio intenso durante una semana porque se ha emprendido

una investigación de sumo interés para esa persona, que si se hace por tener que preparar una oposición. Los funcionamientos, o logros conseguidos, por sí solos no reflejan el bienestar, sino que hay que evaluarlos en función de las capacidades que tenía la persona. Así, el enfoque de capacidad parte de la preocupación por la libertad de alcanzar determinados logros y plantea la necesidad de examinar la libertad de realizar y realizarse en general, y las capacidades de funcionar en particular (Sen, 1995:148).

El capital humano y la gestión por competencias:

CAPITAL: Cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad. Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada que en cualquier aspecto se destina de nuevo a aquella unión del trabajo y de los agentes naturales.

HUMANO: Relativo al hombre o propio de él.

GESTIÓN: Efectuar acciones para el logro de objetivos

COMPETENCIA: Aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño. Estos términos por separado no nos dan mucha claridad o luz de su utilización en la administración del RRHH, sin embargo veamos las interacciones que se suceden entre ellos.

2.3. Definiciones conceptuales.

- 1) ADMINISTRACIÓN. Proceso que logró las metas de la organización, utilizando recursos y trabajando por medio de personas. Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar esfuerzos organizada y sistemáticamente para un fin determinado.

Proceso de planear, coordinar, ejecutar y controlar los recursos de una organización para lograr los objetivos de la misma.

- 2) ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD. Conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades, y la implantación de éstos tales como Planeación de la calidad, el Control de Calidad, Aseguramiento de la Calidad y el Mejoramiento de la Calidad dentro del marco del Sistema de Calidad.
- 3) ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (Total Quality Management- TQM). Visión integral para que una empresa mejore todos los aspectos de calidad y satisfacción a clientes, incluyendo velocidad de respuesta y servicios. Esta comienza en la alta dirección de la empresa y asigna responsabilidades, tales como el control estadístico de procesos (SPC), grupos de acción correctiva, análisis causa-efecto y metodologías para la solución de problemas, entre otros.
- 4) DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS: El desarrollo de los recursos humanos se describió de diferentes formas, a saber:
Capacitación: un esfuerzo planeado y sistemático para desarrollar o modificar conocimientos y habilidades mediante el aprendizaje.
- 5) DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS: usualmente es un término del sector privado que significa toda actividad en una organización orientada hacia el desarrollo, educación y capacitación de los empleados; y **“Desarrollo”, “fortalecimiento” y “aumento” de las capacidades:** Términos “vagos” que son

cada vez más utilizados por los gobiernos, los donantes y las ONGs para describir las actividades (por ejemplo, talleres, intercambio de información y capacitación) y no un enfoque para desarrollar trabajo. (Ver la definición de desarrollo de capacidades arriba.) .

- 6) EL TALLER: Es probablemente el método más común para facilitar el desarrollo de la capacidad. Es un evento planeado que implica estadías residenciales, un calendario o formato acordado, actividades participativas, acciones registradas y la publicación de un informe del taller. Cubre una gran variedad de propósitos que van desde la consulta y la defensa o promoción, hasta el desarrollo de productos específicos (por ejemplo, políticas, material de capacitación y directrices para el desarrollo de las capacidades).
- 7) EL ENTRENAMIENTO: Es usualmente un evento único que se realiza sobre un tema o tópico relacionado con el trabajo, por ejemplo, “asuntos de género”, “el trabajo con los pobres”, pero tiende a ser muy técnico.
- 8) LAS HERRAMIENTAS: son publicaciones para el estudio personal y juegos de materiales. Vienen en papel (en un cartapacio con ganchos o algo similar), por Internet o en CD. Son flexibles.
- 9) CURSOS: suele ser una serie de sesiones fuera del lugar de trabajo conducido por instituciones de capacitación académica o reconocida. Pueden ser hechos a la medida e incluyen aprendizaje de postgrado (Diploma o Maestría MSc).

10) EL APRENDIZAJE A DISTANCIA: un sistema de entrega instructivo que conecta a los estudiantes con recursos educativos. Este tipo de aprendizaje provee acceso educativo a estudiantes que no están inscritos en instituciones educativas. Los estudiantes trabajan mediante la lectura de material, videos y textos. Entregan tareas al tutor por correo electrónico o correo postal.

11) LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS: conciernen un tipo de desarrollo que se concentra en la gente y no es jerárquico, en el que el sentido de identificación es el objetivo central. Suelen ser una serie de actividades planificadas y basadas en las herramientas que están orientadas hacia los usuarios de los servicios o los actores del proyecto. Pueden estar vinculados con el ciclo del proyecto o ser utilizados en apreciaciones, monitoreo y evaluaciones iniciales. Algunos formatos conocidos incluyen la:

- ✓ Evaluación de Participación Rural (Participatory Rural Appraisal – PRA)
- ✓ Enfoque Participativo en favor de la Higiene y la Transformación del Saneamiento (Participatory Hygiene and Sanitation Transformation – PHAST);
- ✓ Promoción del Papel de la Mujer en el Abastecimiento de Agua y el Saneamiento Ambiental (Promotion of the Role of Women in Water and Environmental Sanitation Services – PROWESS);
- ✓ Visualización en los Procesos Participativos (Visualisation in Participatory Processes – VIPP).

- 12) GESTION DE CALIDAD: La gestión de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de trabajos que buscan la excelencia y la visión a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestro trabajo. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello, no es un atributo añadido sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra institución.
- 13) CALIDAD DE SERVICIO: En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell *et al.*, 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002).
- 14) CALIDAD. Cualidades intrínsecas del producto o servicio en cuestión.
- 15) CALIDAD DE SERVICIO. Calidad es lo que se le da la cliente (hard quality), servicio es cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en

tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: calidad del producto y calidad percibida.

16) CONTROL Etapa que comprende las actividades para conformarlos con los planes o reajustar estas, vigilando que el trabajo se lleve a cabo en forma adecuada, con informes, comparaciones, costos y presupuesto.

17) CONTROL DE CALIDAD, PROCESO. El primer paso en el control de calidad es conocer los requisitos de los consumidores. Otro paso en el control de calidad, es saber, qué comprarán los consumidores. No se puede definir la calidad sin saber el costo. Proveer los posibles defectos y reclamos. Pensar siempre en tomar las medidas apropiadas. El control de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere vigilancia (inspección).

18) DECISIÓN. Es una responsabilidad básica de la dirección. La dirección a través de las decisiones pasa a la acción de personal y a convertir en ejecución los planes para el logro de los objetivos y resultados. Por decisión se entiende la elección que se hace entre varias alternativas de acción y para satisfacer un propósito.

19) EFICACIA. Contribución de los resultados obtenidos al cumplimiento de objetivos globales (de la sociedad); relevancia, pertinencia, validez o utilidad socio-económica de los resultados (objetivos predefinidos).

- 20) EFICIENCIA. Optimización de los recursos utilizados para la obtención de los resultados previstos (logro de los objetivos predefinidos).
- 21) EFFECTIVIDAD. Generación sistemática de resultados consistentes integrando la eficacia y la eficiencia.
- 22) EJECUCIÓN. Etapa en que los miembros del grupo llevan a cabo sus tareas.
- 23) TOMA DE DECISIONES. No es un acto aislado de inspiración, sino es un proceso en el que hay que definir, analizar, juzgar, correr riesgos y conducir a la acción.

2.4. Bases epistémicos.

- a. **Definición de calidad en el servicio:** Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

- b. La gestión de Calidad:** La gestión de la calidad de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de trabajos que buscan la excelencia y la visión a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la calidad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestra institución.
- c. Calidad de servicio:** En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos (Shemwell et al., 1998). Así, la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas (Burton 2002). Por lo tanto, no hay una pizca de duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como retos esenciales de los proveedores de servicio (Sureshchandar et al., 2002). De esta manera, uno de los retos que los administradores de servicios enfrentan hoy en día es cómo entregar servicios de alta calidad (Zeithaml et al., 1990; Parasuraman et al., 1994). Además, estudios han demostrado que las firmas que ofrecen un servicio superior; obtienen participaciones de mercado más altas que sus rivales (Buzzel y Gale, 1987). La calidad de los bienes es tangible y puede ser medida por indicadores objetivos como desempeño,

características y durabilidad. Sin embargo, la literatura define calidad de servicio en términos de subjetividad, actitud y percepción (Allred y Addams, 2000). A continuación se presentan varias definiciones de calidad de servicio dadas por diferentes autores, que permiten obtener una visión global del alcance de este concepto: Zeithaml (1987) define calidad de servicio de la siguiente manera: “es la opinión del cliente acerca de la superioridad y excelencia acerca de una entidad como un todo. Esta es una forma de actitud, y resulta desde una comparación de expectativas y la percepción del desempeño percibido”.

La definición de Lewis y Booms (1983) claramente establece: “calidad de servicio es una medida de cuán bien el nivel de servicio entregado calza con las expectativas del cliente. Entregar calidad de servicio significa corresponder a las expectativas del cliente en una base consistente”.

Bitner y Hubert (1994) dicen que la calidad de servicio percibida describe una evaluación general del servicio. Percepciones de calidad de servicio podrían ocurrir en múltiples niveles de organización: servicio principal, ambiente físico, interacción con proveedores del servicio, entre otros.

Lewis (1989) dice que la calidad de servicio percibida es la opinión de un cliente (una forma de actitud), y resulta de la comparación hecha entre sus expectativas y su percepción del desempeño real del servicio.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

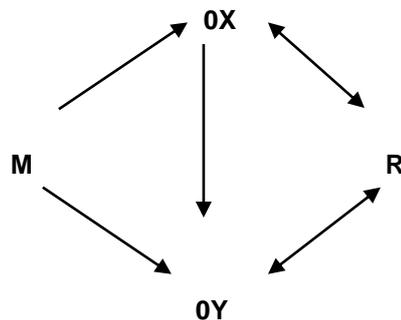
3.1. Tipo de investigación

Por su orientación: fue una investigación **Básica**, porque está orientada a lograr un nuevo conocimiento respecto a la relación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.

3.2. Diseño y esquema de la investigación

El diseño metodológico que se utilizó en la presente investigación es de correlación; su gráfica es la siguiente:

El esquema es el siguiente:



En este esquema **M** es la muestra en la que se UTILIZARA EN EL estudio y los sub – índices **X, Y** en cada **O**, nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas del presente caso. Finalmente la (**R**) hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio. Es decir la correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco.

3.3. Población y muestra.

CUADRO Nº 01

POBLACIÓN DE PERSONAL GERENCIA Y OPERATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA “A” HUANUCO

CARGOS ESTRUCTURALES	SUB TOTAL
ADMINISTRADOR GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
JEFE DE CAJA	1
JEFE DE CONTABILIDAD	1
TECNICOS OPERATIVOS: PRESTAMOS	2
RECIBIDOR: PAGADOR	12
SERVICIOS NO PERSONALES: ASISTENTES-TARJETAS:AUX.CONTAB	02
PRACTICANTES PERMANENTES	01
CHOFER	01
PERSONAL DE LIMPIEZA	02
VIGILANTE PARTICULAR	01
POLICIA NACIONAL PERMANENTE CONTR. CONVENIO	02
RECIBIDOR PAGADPR: CAJEROS AUTOMATICOS	01
TOTAL	28

Fuente : ADMINISTRACION GENERAL BANCO DE LA NACION.

Elaboración : Propia

CUADRO N° 02**POBLACIÓN DE USUARIOS PROMEDIO POR DIA BANCO DE LA NACION****AGENCIA "A" HUANUCO**

USUARIOS	TOTAL
PROMEDIO POR DIA	3 500

B. Muestra:

La Muestra de trabajo EN EL CASO MUY ESPECIAL y por decisión del investigador de manera intencional, que fue accesible en mi condición de servidora del Banco de la Nación Agencia A Huánuco. En el caso de los servidores será: $N = n$, la población igual a la muestra.

Mientras el caso de los usuarios se tomara el 10% de la población, En ambos casos se trata de una población no pirobalística.

CUADRO N° 03**MUESTRA DE PERSONAL GERNCIA Y OPERATIVO DEL BANCO DE LA****NACION AGENCIA "A" HUANUCO**

CARGOS ESTRUCTURALES	SUB TOTAL
ADMINISTRADOR GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
JEFE DE CAJA	1
JEFE DE CONTABILIDAD	1
TECNICOS OPERATIVOS: PRESTAMOS	2
RECIBIDOR: PAGADOR	12
SERVICIOS NO PERSONALES: ASISTENTES- TARJETAS:AUX.CONTAB	02

PRACTICANTES PERMANENTES	01
CHOFER	01
PERSONAL DE LIMPIEZA	02
VIGILANTE PARTICULAR	01
POLICIA NACIONAL PERMANENTE CONTR. CONVENIO	02
RECIBIDOR PAGADPR: CAJEROS AUTOMATICOS	01
TOTAL	28

Fuente : ADMINISTRACION GENERAL BANCO DE LA NACION.

Elaboración : Propia

CUADRO N° 04

MUESTRA DE USUARIOS PROMEDIO POR DIA BANCO DE LA NACION

AGENCIA "A" HUANUCO

USUARIOS	TOTAL
PROMEDIO POR DIA	350

3.4. Instrumentos de recolección de datos,

Técnicas de campo: Para la recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

A. Encuesta: Se aplicó esta técnica mediante el uso de CARACTERISTICAS y percepciones de los servidores y usuarios es decir dos cuestionarios con características propias cada muestra.

B. El Cuestionario: se utilizó un conjunto de preguntas de tal modo que me permitió recolectar la información necesaria sobre las variables de investigación. Se formulara interrogantes a los servidores específicamente sobre desarrollo de

capacidades profesionales y otro cuestionario los usuarios para evaluar la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.

3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Los datos fueron presentados en tablas, cuadros, figuras y gráficos analizados con la aplicación de la estadística descriptiva. Los resultados fueron presentados en cuadros, teniendo en cuenta las variables de la investigación, para ello se utilizó la estadística descriptiva en sus siguientes técnicas:

- ✓ Ordenamiento y clasificación
- ✓ Gráficas estadísticas
- ✓ Procesamiento computarizado con Excel
- ✓ Procesamiento computarizado con SPSS

Técnicas bibliográficas

- ✓ Análisis documental
- ✓ El fichaje
- ✓ Fuentes bibliográficas.
- ✓ Hemerográficas

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentar los resultados del trabajo de campo

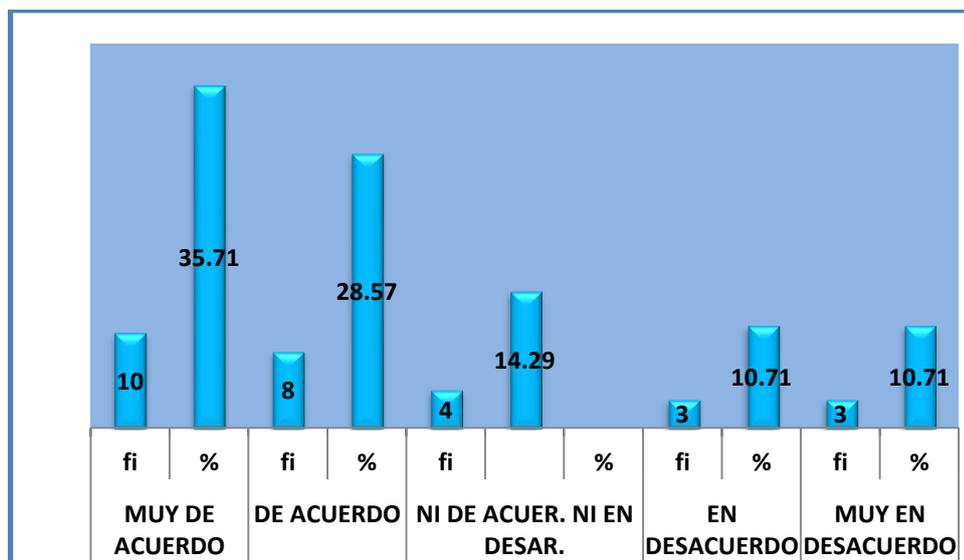
CUADRO N° 1

OPINIÓN DE LOS SERVIDORES PROFESIONALES SOBRE IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA.

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1	¿Considera Ud. que los productos que brinda el banco ayuda a mejorar la bancarización en la población de Huánuco?	10	35.71	8	28.57	4	14.29	3	10.71	3	10.71

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 1



FUENTE : cuadro N° 1
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 35.71% del total de personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, manifestaron que la oficina en Huánuco brinda servicios adecuados en el cual los resultados traslucen el deseo de los servidores de brindar un buen servicio a los usuarios sin embargo se observa que los sistemas de gestión del banco de la agencia "A" muchas veces van contra este deseo empero que se resalta la disposición de la gran mayoría de servidores de satisfacer a los clientes.

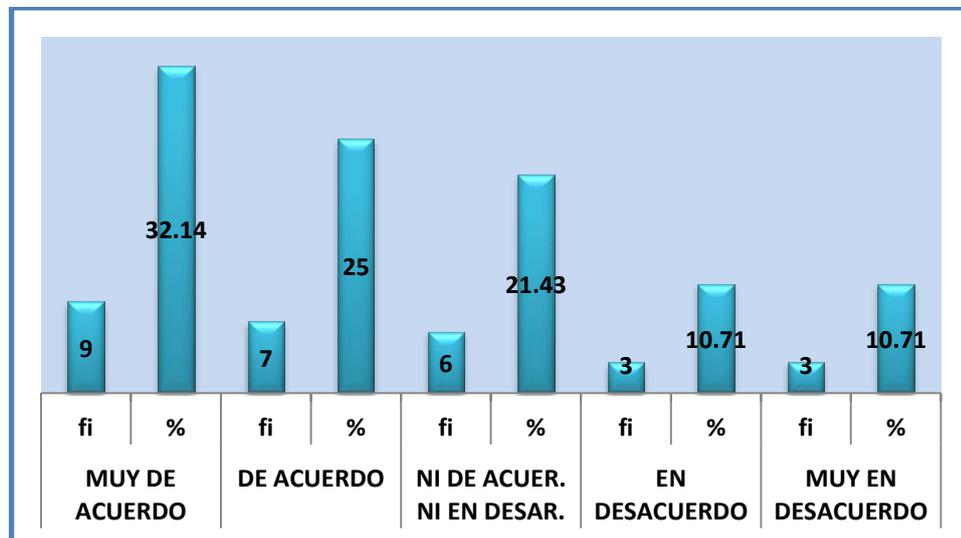
CUADRO N° 2

OPINIÓN DE LOS PERSONALES ADMINISTRATIVOS O GERENCIA SOBRE SI UNA SITUACION INESPERADA PROVOCA UNA IDEA INNOVADORA EN SU LABOR

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
2	¿Considera Ud. que los créditos que oferta el banco a favor de la población permiten cubrir sus obligaciones de endeudamiento?	9	32.14	7	25	6	21.43	3	10.71	3	10.71

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 2



FUENTE : cuadro N°2
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

9 trabajadores administrativos que representa el 32.14% de todos los que respondieron el cuestionario, manifestaron estar de acuerdo, con los créditos que oferta el banco para cubrir las obligaciones de endeudamiento idea de que una situación contingente en el desarrollo de sus labores debe conllevar una decisión que aliente la innovación en su trabajo.

Los resultados muestran el deseo de la gran mayoría de servidores o funcionarios de realizar de una manera más eficiente sus labores lo que significa un vasto incremento en la variabilidad o movilidad del capital.

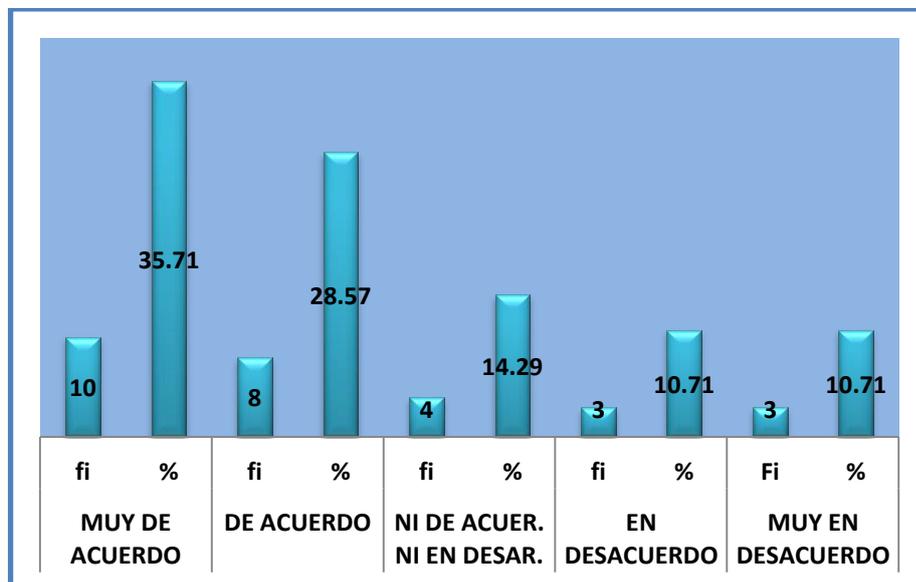
CUADRO N° 3

OPINIÓN DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS SOBRE LA ALTA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y SU INFRAESTRUCTURA.

3	¿Cree Ud. que la oficina de Huánuco cuenta una infraestructura adecuada para la atención del público en general?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
		10	35.71	8	28.57	4	14.29	3	10.71	3	10.71

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 3



FUENTE : cuadro N° 3
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

10 trabajadores administrativos que representan el 35.71% del total de personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, manifestaron que la oficina en Huánuco cuenta con una infraestructura adecuada. Los resultados traslucen el deseo de los servidores administrativos de brindar un buen servicio a los usuarios sin embargo se observa que los sistemas de gestión del banco de la agencia "A" muchas veces van contra este deseo empero que se resalta la disposición de la gran mayoría de servidores de satisfacer a los clientes.

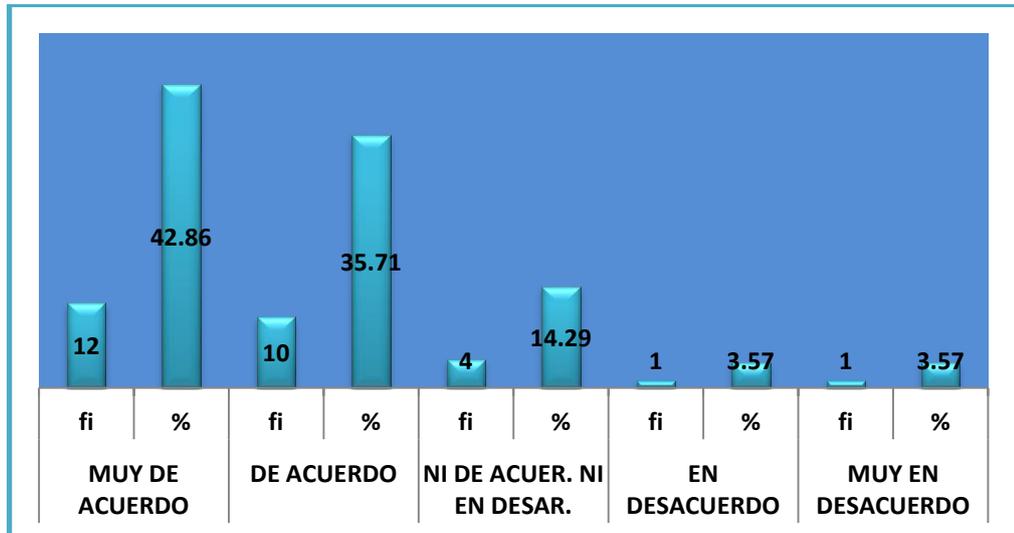
CUADRO N° 4

OPINIÓN DE LOS SERVIDORES DE LA GERENCIA SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA Y EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

4	¿Cree Ud. que la calidad de servicio que brinda el banco es positiva?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		12	42.86	10	35.71	4	14.29	1	3.57	1	3.57

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 4



FUENTE : cuadro N° 4
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 28 servidores o trabajadores de la gerencia que respondieron el cuestionario, 12 que representa el 42.86% del total, manifestaron estar muy de acuerdo, con los servicios que brinda el banco o la agencia los cuales son necesarios para el correcto desarrollo de la organización pese a que quizás los cambios pueden ocasionarle inconvenientes o molestias.

Sin embargo se aprecia que los trabajadores que no están de acuerdo con esta afirmación representan el 7.14%, por lo cual se interpreta que existe un sector de trabajadores administrativos abiertos al cambio para mejorar en sus labores y contribuir en el desarrollo institucional y asimismo un sector de servidores que guarda recelo por los cambios pues piensa que pueden afectar su labor.

CUADRO N° 5

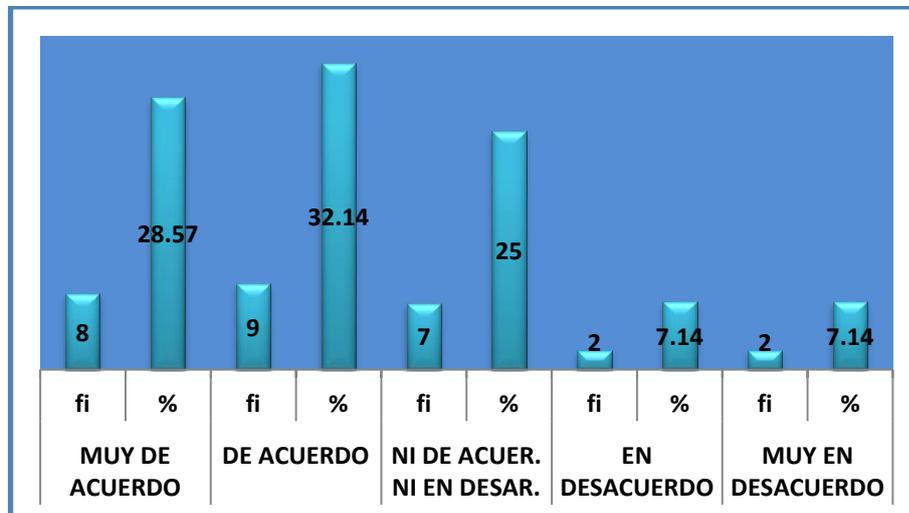
OPINIÓN DE LOS SERVIDORES SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN, PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE ACUERDO A LA DEMANDA

5	¿Considera Ud. que los productos y servicios que otorga a favor del público permiten a estas mejorar sus procesos y técnicas productivas acorde a las demandas del mercado y exigencias del cliente?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		8	28.57	9	32.14	7	25	2	7.14	2	7.14

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 5



FUENTE : cuadro N° 5

ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 28 personas que respondieron el cuestionario, 8 personas que representa el 28.57% del total, manifestaron estar muy de acuerdo, con la importancia que el cumplimiento de los servicios y técnicas de la Organización pese a que muchas veces estas normas impiden una labor administrativa ágil y oportuna.

Los resultados indican que se da una gran importancia a los servicios internos de la organización sin embargo se aprecia una opinión generalizada sobre que estos necesitan adecuarse al nuevo contexto de las labores de la gerencia.

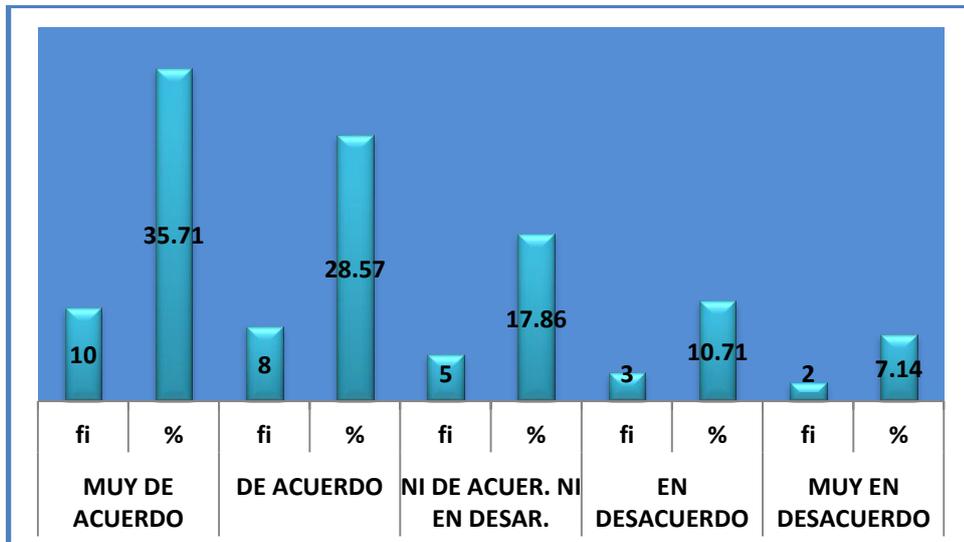
CUADRO N° 6

OPINIÓN DE LOS SERVIDORES LOS CRÉDITOS QUE OTORGA EL BANCO

PREGUNTA		RESPUESTAS									
6	<i>¿Considera Ud. que los créditos que otorga el banco están al acorde a las demandas y exigencias del mercado?</i>	MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		10	35.71	8	28.57	5	17.86	3	10.71	2	7.14

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 6



FUENTE : cuadro N° 6
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 28 personas que respondieron el cuestionario, 10 que representa el 35.71% del total, manifestaron estar muy de acuerdo, con la que otorga el banco el cual están al acorde a las demandas y exigencias del mercado afirmación de que la gerencia de la agencia muestra un statu quo de las cosas tal como están por lo tanto le agradan los cambios.

Los resultados muestran una polarización de opiniones sobre el tema de los servicios de la gerencia y el deseo de los mismos de que las cosas se mantengan como están, es un tema que crea mucho desarrollo y del cual se tiene que mejorar.

CUADRO N° 7

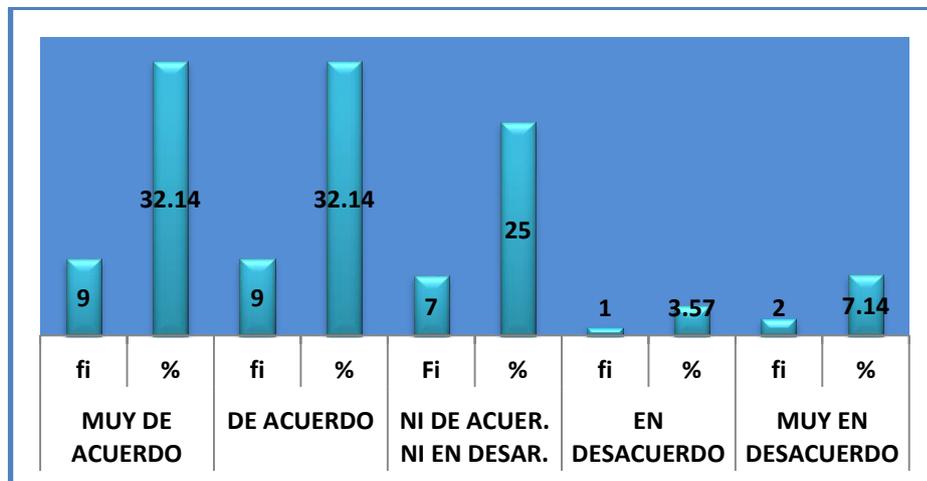
OPINIÓN DE LOS SERVIDORES SERVICIOS QUE OTORGA EL BANCO AL PÚBLICO EN GENERAL

7	¿Cree usted que los productos y servicios que otorga el banco al público en general permiten a estas mejorar su proceso de atención al cliente?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
		9	32.14	9	32.14	7	25	1	3.57	2	7.14

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 7



FUENTE : cuadro N° 7

ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 28 personas que respondieron el cuestionario, 9 que representan el 32.14% del total, manifestaron estar de acuerdo con los productos y servicios que muestran la agencia de banco su compromiso es con los clientes haciendo un trabajo de manera eficiente, eficaz, tratando de ser flexibles y buscando la satisfacción de los usuarios.

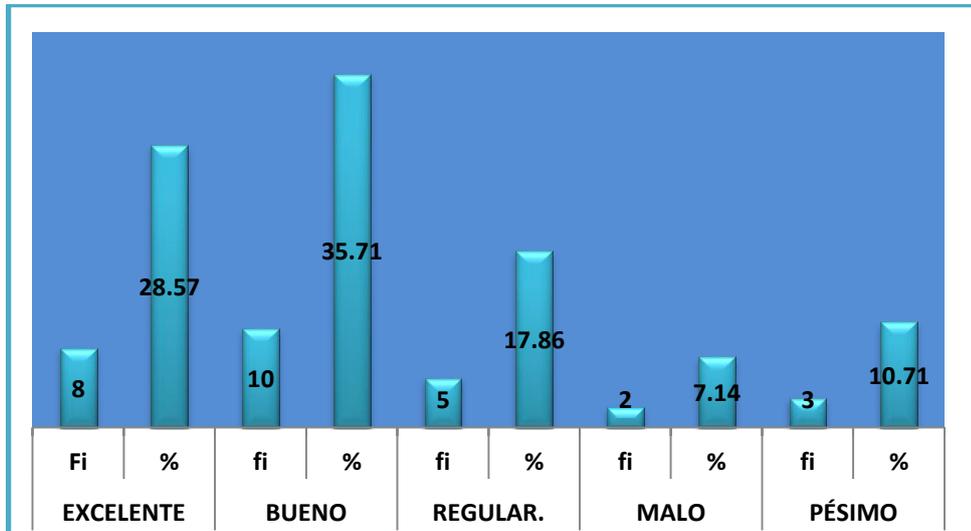
Existe una opinión casi unánime respecto a que los servidores de la agencia sienten que con su trabajo contribuyen al desarrollo de la organización y que sus acciones contribuyen o van en desmedro del mismo, empero no se tiene un indicador que verifique si estos esfuerzos son eficientes.

CUADRO N° 8**DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA "A" HUÁNUCO**

8	¿En términos generales como evalúa usted el desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.	RESPUESTAS									
		EXCELENTE		BUENO		REGULAR.		MALO		PÉSIMO	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		8	28.57	10	35.71	5	17.86	2	7.14	3	10.71

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 8



FUENTE : cuadro N° 8
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 28 personas a quienes se les aplicó el cuestionario, 10 que representa el 35.71% manifestaron estar de acuerdo con la capacidad suficiente de sus personales para brindar atención adecuada al público en general afirmación de que se siente motivado cuando se encuentra en su centro de labores, motivo por el cual trata de mejorar cada día.

Estos resultados demuestran que existe una polaridad marcada entre aquellos trabajadores que indican sentirse motivados y aquellos que manifiestan que si bien es cierto tratan de afrontar con un actitud de progreso el desarrollo de sus actividades laborales.

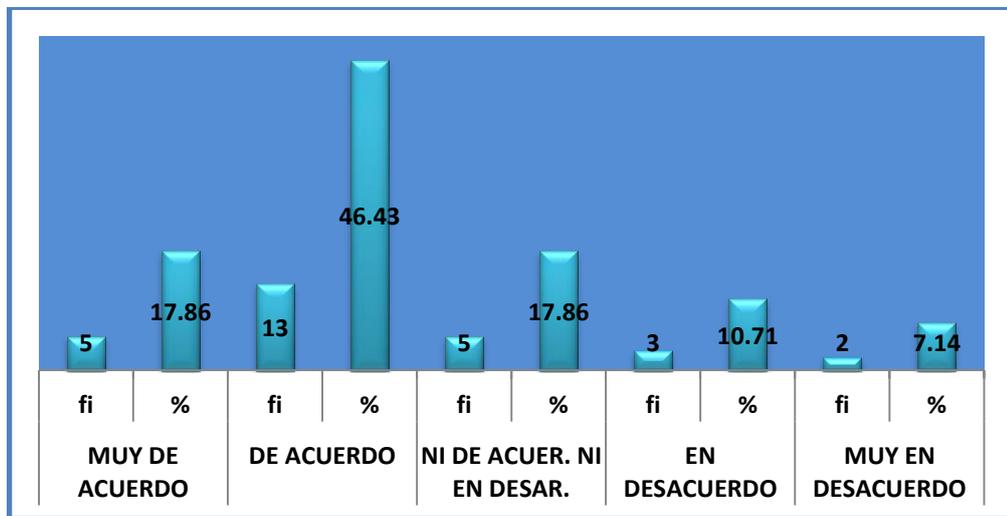
CUADRO N° 9

OPINIÓN DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS SOBRE LA SENSACION DE
COMPRESION DE SUS NECESIDADES Y EL DESARROLLO DE SU CARRERA
PROFESIONAL

9	¿Cree usted que la atención al público es rápida?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		5	17.86	13	46.43	5	17.86	3	10.71	2	7.14

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 9



FUENTE : cuadro N° 9
ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

13 personas que representa el 46.43% del total de la muestra, manifestaron estar muy de acuerdo, con que la atención al público es rápida, lo cual comprende sus necesidades y le permite desarrollarse como institución eficiente y eficaz aun frente a la competencia, sin embargo un 5 servidores que representan un 17.85% manifiesta no estar de acuerdo con esta afirmación.

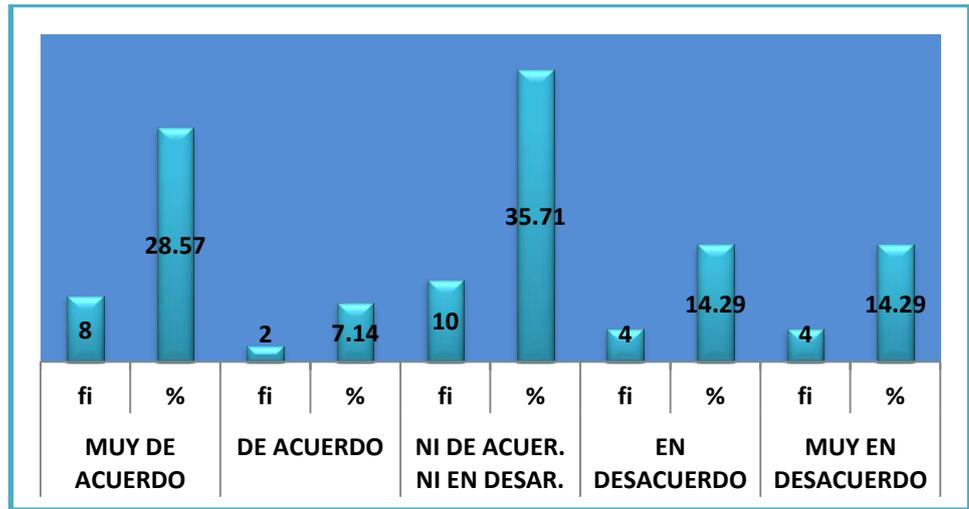
Se observa que una gran cantidad de trabajadores de la agencia manifiesta percibir el desarrollo de sus labores y de sus actividades.

CUADRO N° 10
CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA "A" HUANUCO

10	¿Cómo evalúa usted la calidad de servicios del personal que labora en la oficina del banco de la Nación Agencia "A" Huánuco?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		8	28.57	2	7.14	10	35.71	4	14.29	4	14.29

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 10



FUENTE : cuadro N° 10
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 28 personas a quienes se les aplicó el cuestionario, 10 que representa el 35.71%, manifestó no estar ni de acuerdo ni es desacuerdo con que la actitud hacia los clientes de la agencia es cordial, se da en un ambiente de compañerismo y emprendimiento.

Este resultado muestra la poca importancia que le dan la mayoría de los servidores administrativos a temas como el compañerismo, la cordialidad y el emprendimiento. Lo cual es un configura un diagnostico pesimista en el desarrollo de la cultura organizacional de la Institución.

**PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS USUARIOS
PROMEDIO POR DIA BANCO DE LA NACION AGENCIA “A”
HUANUCO**

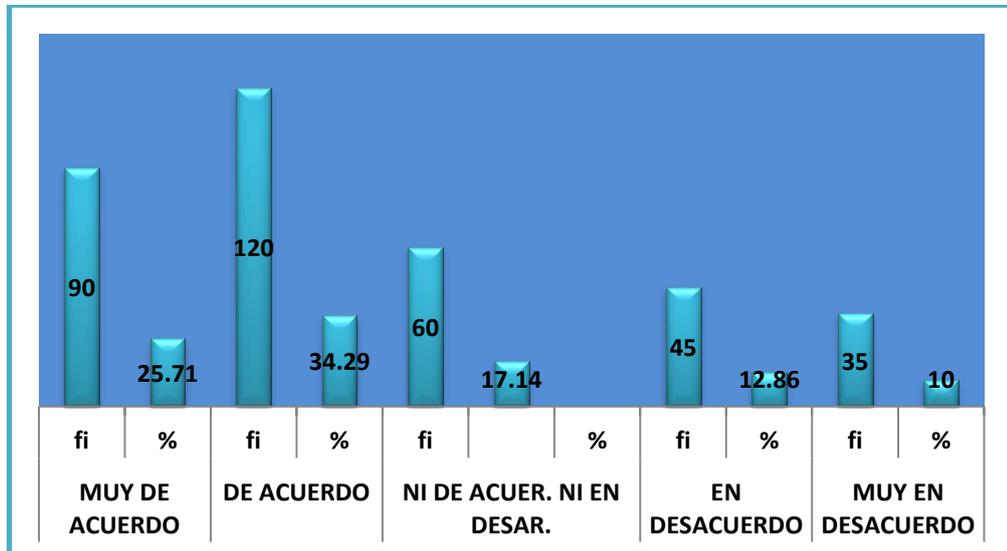
CUADRO N° 1

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y LOS SRVICIOS QUE
BRINDA EL BANCO PARA AYUDAR A MEJORAR LA BANCARIZACIÓN EN LA
POBLACIÓN DE HUÁNUCO

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1	<i>¿Cree Ud. que los productos que brinda el banco ayuda a mejorar la bancarización en la población de Huánuco?.</i>	90	25.71	120	34.29	60	17.14	45	12.86	35	10

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 1



FUENTE : cuadro N° 1
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

120 usuarios que representan el 34.29% del total de personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, manifestaron estar de acuerdo, es más importante la satisfacción de los usuarios de los servicios, pese a que en algunas ocasiones el logro de esta satisfacción puede contraponer alguna orden o sugerencia de su superior. Los resultados traslucen el deseo de los trabajadores de la agencia de brindar un buen servicio a los usuarios sin embargo se observa que los sistemas de gestión de la agencia “A” de Huánuco, muchas veces van contra este deseo empero se resalta la disposición de la gran mayoría de servidores de satisfacer a los clientes.

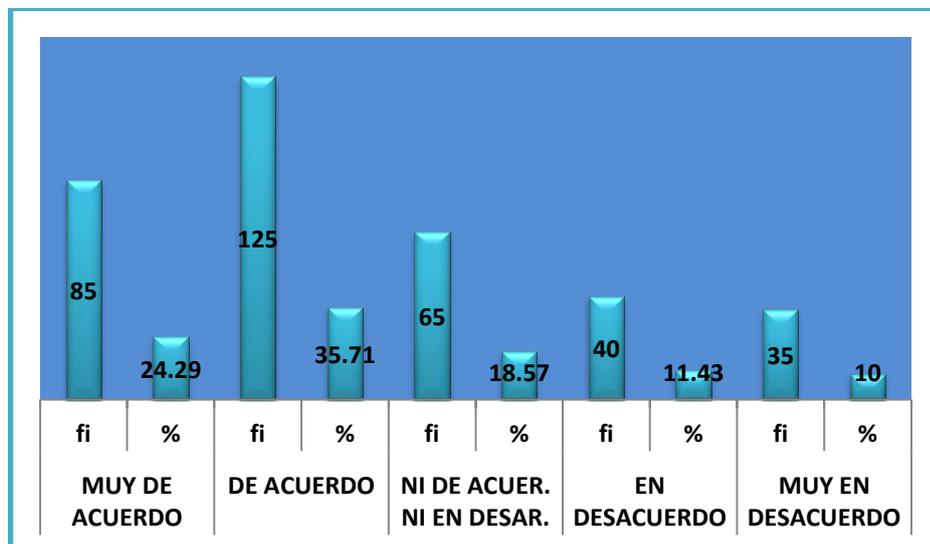
CUADRO N° 2

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS CREDITOS QUE OFERTA EL BANCO

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
2	<i>¿Cree Ud. que los créditos que oferta el banco a favor de la población permiten cubrir sus obligaciones de endeudamiento?</i>	85	24.29	125	35.71	65	18.57	40	11.43	35	10

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 2



FUENTE : cuadro N°2
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

125 usuarios o clientes que representa el 35.71% de todos los que respondieron el cuestionario, manifestaron estar de acuerdo, con los créditos que oferta el banco lo cual permite cubrir sus obligaciones ya sea corto o largo plazo, situación que conlleva una decisión que aliente la innovación de los trabajadores a seguir innovando.

Los resultados muestran el deseo de la gran mayoría de trabajadores de realizar de una manera más eficiente sus labores en bien y la satisfacción necesaria de los clientes.

CUADRO N° 3

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA INFRAESTRUCTURA ADECUADA PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

3	¿Cree Ud. que la oficina de Huánuco cuenta una infraestructura adecuada para la atención del público en general?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
		95	27.14	115	32.86	55	15.71	45	12.86	40	11.43

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 3



FUENTE : cuadro N° 3
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

115 usuarios que representa el 32.86% del total de personas que respondieron el cuestionario, manifestaron estar de acuerdo, con la afirmación de que el banco cuenta con una buena infraestructura adecuada para la atención a los clientes, de manera el desarrollo de la organización es cada vez más ascendente.

Se observa que los trabajadores de la agencia fomentan, alientan y animan la toma de riesgos moderados en los cambios de políticas u otros por parte de la institución y asimismo existe una actitud de asumir riesgos por los servidores encargados.

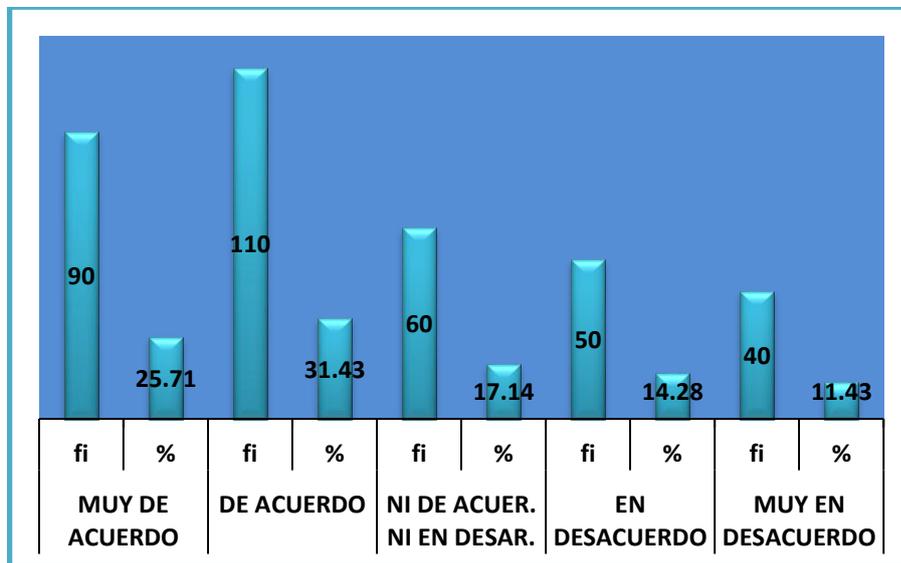
CUADRO N° 4

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE SEVICIOS DE CALIDAD QUE BRINDA EL BANCO

4	¿Cree Ud. que la calidad de servicio que brinda el banco es positiva?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		90	25.71	110	31.43	60	17.14	50	14.28	40	11.43

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRÁFICO N° 4



FUENTE : cuadro N° 4
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 350 usuarios que respondieron el cuestionario, 110 que representa el 31.43% del total, manifestaron estar de acuerdo, con los servicios que brinda el banco de la nación de la agencia "A" de Huánuco los cuales son necesarios para el correcto desarrollo de la organización

Sin embargo se aprecia que usuarios que no están de acuerdo con esta afirmación representan el 25.76%, por los cual se interpreta que existe un sector de usuarios o clientes descontentos en la contribución y el desarrollo institucional, lo cual requiere de cambios necesarios en brindar servicios adecuados.

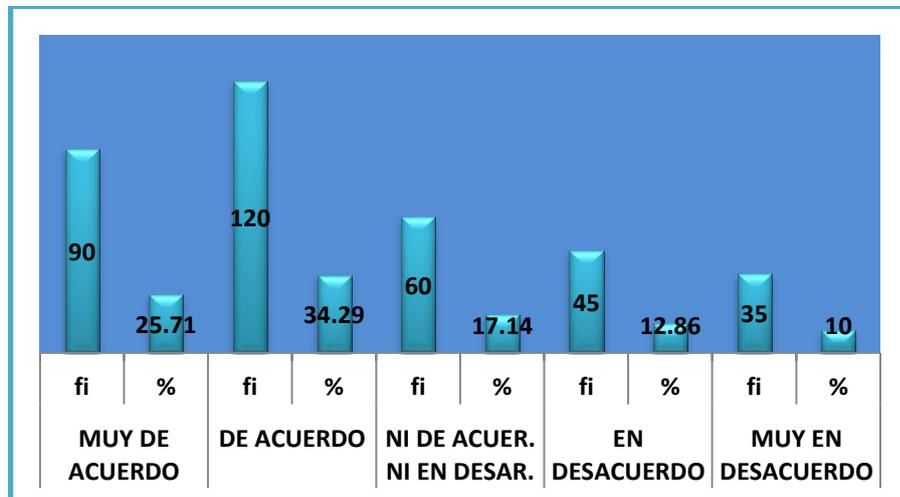
CUADRO N° 5

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS PRODUCTOS SERVICIOS QUE OTORGA AL PÚBLICO EN GENERAL

5	¿Cree Ud. que los productos y servicios que otorga a favor del público permiten a estas mejorar sus procesos y técnicas productivas acorde a las demandas del mercado y exigencias del cliente?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		90	25.71	120	34.29	60	17.14	45	12.86	35	10

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 5



FUENTE : cuadro N° 5
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 350 personas que respondieron el cuestionario, 120 personas que representa el 34.29% del total, manifestaron estar de acuerdo, con la importancia que el cumplimiento de los servicios y productos que otorga la Organización de acorde a las demandas del mercado y a las exigencias de los clientes, asimismo detallan que es rápida, ágil y oportuna.

Los resultados indican que se da una gran importancia a las normas internas del banco una opinión generalizada sobre que estos necesitan adecuarse al nuevo contexto de las labores administrativas pues muchas veces el cumplimiento a los reglamentos hace que el trabajo sea lento o sea entorpecido.

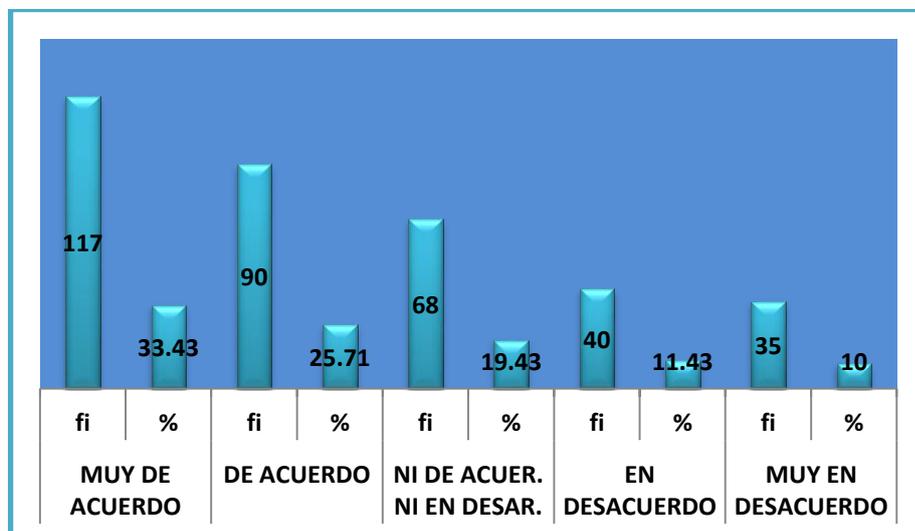
CUADRO N° 6

OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS CREDITOS QUE OTORGA EL BANCO DE ACUERDO A LAS DEMANDAS DEL MERCADO

6	¿Cree Ud. que los créditos que otorga el banco están al acorde a las demandas y exigencias del mercado?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		117	33.43	90	25.71	68	19.43	40	11.43	35	10

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 6



FUENTE : cuadro N° 6
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 350 personas que respondieron el cuestionario, 117 que representa el 33.43% del total, manifestaron estar muy de acuerdo, con los créditos que brinda el banco de la nación, agencia "A" de Huánuco afirmación que los clientes se sienten contentos de las cosas tal como están por lo tanto los agradan los cambios en las exigencias y demandas que contribuye el mercado.

Los resultados muestran una polarización de opiniones sobre el tema de los créditos que otorga y el deseo de los mismos de que las cosas se mantengan como están, es un tema que crea mucha controversia y del cual se tiene algo de recelo hablar por el simple que existen cambios, tanto en los precios como en política en general.

CUADRO N° 7

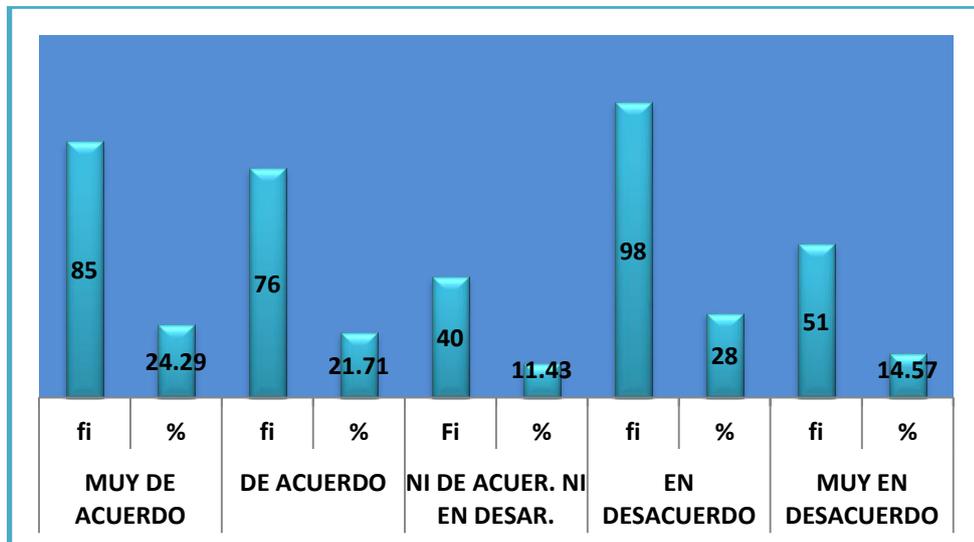
OPINIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE BRINDA EL BANCO AL PÚBLICO EN GENERAL.

7	¿Cree usted que los productos y servicios que otorga el banco al público en general permiten a estas mejorar su proceso de atención al cliente?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
		85	24.29	76	21.71	40	11.43	98	28	51	14.57

FUENTE : cuestionario

ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 7



FUENTE : cuadro N° 7

ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 350 personas que respondieron el cuestionario, 98 que representan el 28% del total, manifestaron estar desacuerdo con trabajadores administrativos del banco el cual no muestran su compromiso con los usuarios o clientes realizan un trabajo de manera ineficiente.

Existe una opinión casi contradictoria respecto a que los trabajadores sienten que con su trabajo contribuyen al desarrollo de la organización y que sus acciones contribuyen o van en desmedro del mismo, empero no se tiene un indicador que verifique si estos esfuerzos son eficientes.

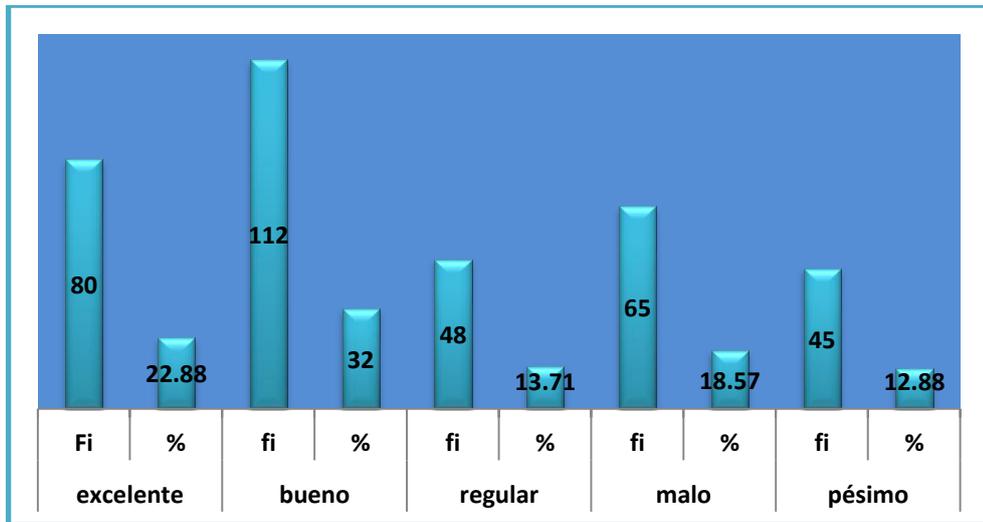
CUADRO N° 8

OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LA AGENCIA SOBRE EL DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES EN EL BANCO DE LA NACIÓN DE LA AGENCIA "A"

8	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		excelente		bueno		regular		malo		pésimo	
		Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	¿En términos generales como evalúa usted el desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "a" Huánuco.	80	22.88	112	32	48	13.71	65	18.57	45	12.88

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 8



FUENTE : cuadro N° 8
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 350 personas a quienes se les aplicó el cuestionario, 112 que representa el 32% manifestaron que si es bueno el desarrollo de capacidades profesionales en el banco de la nación afirmación de que se sienten motivado cuando se encuentran en su centro de labores, motivo por el cual trata de mejorar cada día, asimismo el 18.57% del total de la cantidad respondieron que es malo la mencionada afirmación.

Estos resultados demuestran que existe una polaridad marcada entre aquellos trabajadores que indican sentirse motivados y aquellos que manifiestan que si bien es cierto tratan de afrontar con un actitud de progreso el desarrollo de sus actividades laborales no se sienten plenamente motivados.

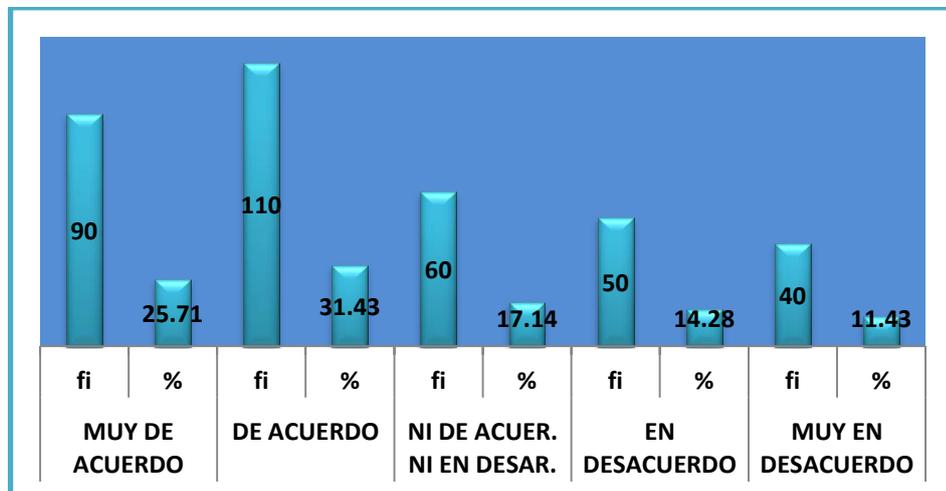
CUADRO N° 9

OPINIÓN DE USUARIOS SOBRE LA RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

9	¿Cree usted que la atención al público es rápida?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		90	25.71	110	31.43	60	17.14	50	14.28	40	11.43

FUENTE : cuestionario
ELABORACIÓN: propia

GRAFICO N° 9



FUENTE : cuadro N° 9
ELABORACIÓN: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

110 personas que representa el 31.43% del total de la muestra, manifestaron estar de acuerdo, con que la agencia comprende sus necesidades y le permite efectuar sus actividades cotidianas con la rapidez en su atención, sin embargo un 50 usuarios que representan un 14.28% manifiesta no estar de acuerdo con esta afirmación.

Se observa que una gran cantidad de usuarios manifestaron que la atención es demasiado lenta, lo cual perjudica a los usuarios que se acceden a su servicio del banco de la nación.

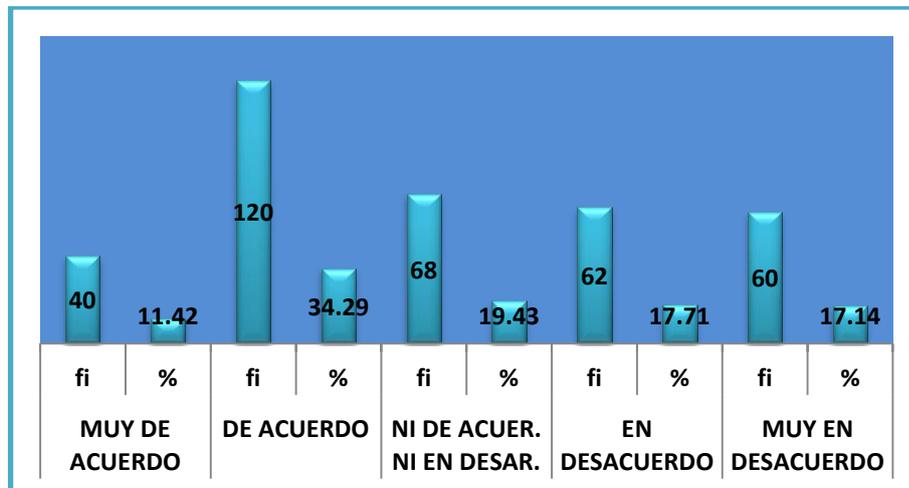
CUADRO N° 10

OPINIÓN DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS SOBRE LA ACTITUD SOBRE SUS COLEGAS, COMPAÑERISMO, CORDIALIDAD Y EMPRENDEDORISMO

10	¿Considera usted que el personal que labora en la oficina del banco cuentan con la suficiente capacidad para la atención al público?	RESPUESTAS									
		MUY DE ACUERDO		DE ACUERDO		NI DE ACUER. NI EN DESAR.		EN DESACUERDO		MUY EN DESACUERDO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
		40	31	120	14.3	68	49	62	3	60	3

FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Propia

GRAFICO N° 10



FUENTE : cuadro N° 10
ELABORACIÓN: propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las 350 personas a quienes se les aplicó el cuestionario, 120 que representa el 34.29%, manifestaron estar de acuerdo con la actitud y la capacidad hacia los clientes del banco lo cual es cordial, se da en un ambiente de compromiso y emprendimiento.

Este resultado muestra la importancia que le dan la mayoría de los agentes administrativos a temas como el compromiso, la cordialidad y el emprendimiento.

Lo cual configura un diagnóstico optimista en el desarrollo de la cultura organizacional de la Institución.

4.2. Presentar la contratación de las hipótesis específicas

4.2. Presentar la contratación de las hipótesis específicas

Para el caso específico, se ha utilizado como instrumento específico, una sola pregunta clave para cada una de las variables, a través de la escala de Likert, cuya estructura se muestra en los cuadros más adelante, con la siguiente característica de muestra,

CUADRO N° 03

MUESTRA DE PERSONAL GERENCIA Y OPERATIVO DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA "A" HUANUCO

CARGOS ESTRUCTURALES	SUB TOTAL
ADMINISTRADOR GENERAL	1
JEFE DE OPERACIONES	1
JEFE DE CAJA	1
JEFE DE CONTABILIDAD	1
TECNICOS OPERATIVOS: PRESTAMOS	2
RECIBIDOR: PAGADOR	12
SERVICIOS NO PERSONALES: ASISTENTES- TARJETAS:AUX.CONTAB	02
PRACTICANTES PERMANENTES	01
CHOFER	01
PERSONAL DE LIMPIEZA	02
VIGILANTE PARTICULAR	01
POLICIA NACIONAL PERMANENTE CONTR. CONVENIO	02
RECIBIDOR PAGADPR: CAJEROS AUTOMATICOS	01
TOTAL	28

Fuente : ADMINISTRACION GENERAL BANCO DE LA NACION.

Elaboración : Propia

CUADRO Nº 04**MUESTRA DE USUARIOS PROMEDIO POR DIA BANCO DE LA NACION****AGENCIA "A" HUANUCO**

USUARIOS	TOTAL
PROMEDIO POR DIA	350

MUESTRA RESUMEN DE PERSONAL Y DE USUARIOS PROMEDIO DEL**BANCO DE LA NACION AGENCIA "A" HUANUCO**

MUESTRA FINAL	SUB TOTAL
SERVIDORES DEL BN	28
USUARIOS	350L
TOTAL	378

ANALIZANDO LOS RESULTADOS ESPECIFICOS PARA LA CONTRASTACION DE LAS**HIPOTESIS ESPECIFICAS SE CONCLUYE**

Hipótesis Específica 1. El desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentra en niveles significativos en relación a la escala d medición.

CUADRO COMPLEMENTARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE
EL DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES EN EL
BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA “A”

ESCALA VALORATIVA	N i
PESIMO	6
MALO	12
REGULAR	234
BUENO	80
EXELENTE	46
TOTAL	378

De los 378 encuestados se concluye que el desarrollo de capacidades profesionales se encuentran en niveles superiores a 234 entrevistados que califican en escalas superiores y acumulando con la escala de bueno y excelente supera a calificativos de 360 sujetos de investigación que son muy significativo, por lo tanto queda probada la hipótesis específica 1.

Hipótesis Especifica 2. Los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia “A” **Huánuco**, se encuentran en condiciones **a premiables**

CUADRO COMPLEMENTARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

**LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN
AGENCIA “A” HUÁNUCO**

ESCALA VALORATIVA	N i
PESIMO	2
MALO	10
REGULAR	240
BUENO	82
EXELENTE	44
TOTAL	378

En cuanto a los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia “A” Huánuco, se encuentran en condiciones **a premiables, efectivamente del total de los 378 encuestados evalúan los servicios a escalas superiores de regular ellos califican más de 240 entrevistados, acumulados con la escala de bueno de 82 y en escalas de excelencia califican 44 sujetos sometidos a investigación de la muestra representativa.**

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentar la contratación de los resultados del trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Inicio planteando **que las** capacidades profesionales, se encuentran ancladas directamente con las competencias laborales que se reconoce que las cualidades de las personas para desempeñarse productivamente en una situación de trabajo, no sólo dependen de las situaciones de aprendizaje escolar formal, sino también del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Las normas de competencia se conciben como una expectativa de desempeño en el lugar de trabajo, referente con el cual es posible comparar un comportamiento esperado. Son patrones que permiten comprobar si un trabajador es competente o no. En esta primera parte concluyo que un profesional es competente no sólo porque manifieste conductas en el plano cognitivo (conocimientos y habilidades) que le permiten resolver adecuadamente los problemas profesionales sino también porque siente y reflexiona acerca de la necesidad y el compromiso de actuar en correspondencia con sus conocimientos, habilidades motivos y valores, manifiesta una motivación profesional sustentada en intereses y valores profesionales y dispone de recursos personológicos que le permiten funcionar con flexibilidad, reflexión personalizada, iniciativa, perseverancia, autonomía, perspectiva futura en su actuación profesional de manera tal que posibilitan un desempeño profesional eficiente y responsable.

Ycelnis Sánchez Figueroa y Gustavo Vázquez García, en la Universidad de Granma, concluye en un estudio que realizó en una sucursal de un Banco de Crédito y tuvo como objetivo más general la Determinación y Evaluación de las Competencias Laborales del Cajero Bancario, mediante la introducción y aplicación de los conceptos y las técnicas de la gestión de competencias, hace referencia que para conocer y poseer una comprensión sólida es necesario que la dirección de recursos humanos sea eficaz. Sin embargo, el hecho de que una empresa deba llenar docenas y hasta cientos de diferentes puestos, hace que sea casi imposible conocer de memoria las características y detalles de cada uno. La solución consiste en un sistema efectivo de información sobre los RH, que contenga datos precisos sobre cada puesto. Cuando se dispone de un sistema de información así -sea éste tradicional o electrónico- se permite que la dirección de recursos humanos opera con iniciativa y creatividad.

Si se carece de esta información, disminuiría la posibilidad de cambiar o actualizar los diseños de puestos, reclutar nuevos trabajadores, capacitar a los actuales, determinar las compensaciones adecuadas y desempeñar muchas otras funciones relacionadas con los recursos humanos.

No se puede hacer una buena planificación de recursos humanos si no se dispone de la estructura organizativa que requiere la empresa en estos momentos y se desconoce la que va a necesitar en el horizonte temporal para el cual se establezca el techo de la previsión. Finaliza que la incorporación del concepto de Competencias a la GRH permitirá alcanzar un desempeño superior de los trabajadores, logrando la creación de ventajas competitivas, tan necesarias en este mundo contemporáneo,

teniendo una incidencia directa y favorable en los beneficios finales de la empresa.

En las distintas fases de este proceso, las acciones estuvieron orientadas a identificar cuáles son las competencias que deben estar presentes en quien ejecuta el cargo para asegurar un desempeño sobresaliente desde el principio y poder garantizar que desde la ejecución misma de la tarea los resultados estén alineados con las estrategias del negocio.

Martha Arana Encilla, Nuria Batista Tejeda y Álvaro Ramos Castro. Plantea que los valores en el desarrollo de competencias profesionales: Expresa que: Educar en valores es como tallar un diamante. Para que despliegue la plenitud de su esplendor debe ser tallado íntegra y armónicamente. Agrega que la competencia no se determina sólo por lo que las personas saben, sino por lo que saben hacer, lo que tienen el valor de hacer y, fundamentalmente, por lo que son. Esta ponencia está basada en trabajos de investigación que concluyeron como tesis doctorales en temas de Educación en Valores y Educación Científico-Tecnológica desarrolladas en universidades cubanas y que han resultado aplicados en la práctica educativa.

La Universidad de Chile, en la Facultad de Economía y Negocios. Escuela de Economía y Administración, en una investigación denominada: factores de satisfacción e insatisfacción e la banca por internet en Chile, presentado por guía Dr. Eduardo Torres Moraga y los autores: Cristóbal Guzmán Contreras y Claudia Vega Kaltwasser, concluyen que: En la categoría Calidad de servicios bancarios se encuentra la dimensión Atributos del servicio; mientras que la categoría Calidad de servicio al

cliente presenta las dimensiones Capacidad de respuesta, Tarifas del servicio, Promesas del servicio, Comunicación y Eventos inesperados para el cliente; para Calidad de sistemas en línea las dimensiones encontradas fueron Información actualizada de su cuenta, Funcionamiento página Web, Diseño página Web, Seguridad y Funcionamiento del servicio en línea; y por último para la categoría Gestalt se tiene como dimensión única la Evaluación Gestalt. Las dimensiones mencionadas con mayor frecuencia como fuente de insatisfacción y satisfacción son Atributos del servicio, Capacidad de respuesta y Comunicación.

Finalmente lo que entiendo y planteo que el desarrollo de la capacidad es el proceso mediante el cual los individuos, grupos, organizaciones, instituciones y sociedades incrementan sus habilidades para realizar funciones esenciales, resolver problemas, definir y lograr objetivos y entender y responder a sus necesidades de desarrollo en un contexto amplio y de manera sostenible.

Por otra parte el PNUD, el año de 1997, plantea que en el contexto de esta herramienta, el desarrollo generalmente tiene como meta los siguientes tipos de personas y organizaciones: los empleados de empresas de servicios básicos, incluyendo los administradores; el personal del municipio y del gobierno local y los que toman decisiones; las organizaciones comunitarias, los consumidores y los clientes; y el cliente con nuestra institución, entre otros puntos de vista.

Finalizo en lo que me corresponde entendiendo que la calidad de servicio en el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de

servicios que resultará en clientes satisfechos. De tal manera que la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas. Para ello es necesario Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. Concuero el planteamiento de Lewis y Booms que establece: “calidad de servicio es una medida de cuán bien el nivel de servicio entregado calza con las expectativas del cliente. Entregar calidad de servicio significa corresponder a las expectativas del cliente en una base consistente”.

Agrega Bitner y Hubert (1994) dicen que la calidad de servicio percibida describe una evaluación general del servicio. Percepciones de calidad de servicio podrían ocurrir en múltiples niveles de organización: servicio principal, ambiente físico, interacción con proveedores del servicio, entre otros.

Finaliza Lewis (1989) dice que la calidad de servicio percibida es la opinión de un cliente (una forma de actitud), y resulta de la comparación hecha entre sus expectativas y su percepción del desempeño real del servicio.

Entre los principales resultados obtenidos en la investigación destacan los siguientes: Que 35.71% del total de personas a las cuales se les aplicó el cuestionario, manifestaron que la Oficina del Banco de la Nación Agencia A-Huánuco brinda servicios adecuados en el cual los resultados traslucen el deseo de los servidores de brindar un buen servicio a los usuarios sin embargo se observa que los sistemas de gestión del

banco de la agencia "A" muchas veces van contra este deseo empero que se resalta la disposición de la gran mayoría de servidores de satisfacer a los clientes.

Los resultados muestran el deseo de la gran mayoría de servidores o funcionarios de realizar de una manera más eficiente sus labores lo que significa un vasto incremento en la variabilidad o movilidad del capital. Por otra parte personas que respondieron el cuestionario, 8 personas que representa el 28.57% del total, manifestaron estar muy de acuerdo, con la importancia que el cumplimiento de los servicios y técnicas de la Organización pese a que muchas veces estas normas impiden una labor administrativa ágil y oportuna. De igual manera los resultados presenta y concluyen que existe una opinión casi unánime respecto a que los servidores de la agencia sienten que con su trabajo contribuyen al desarrollo de la organización y que sus acciones contribuyen o van en desmedro del mismo, empero no se tiene un indicador que verifique si estos esfuerzos son eficientes. Estos resultados demuestran que existe una polaridad marcada entre aquellos trabajadores que indican sentirse motivados y aquellos que manifiestan que si bien es cierto tratan de afrontar con un actitud de progreso el desarrollo de sus actividades laborales.

Por otro lado opiniones importantes de 120 usuarios que representan el 34.29% del total de personas a las cuales se les aplico el cuestionario, manifestaron estar de acuerdo, es más importante la satisfacción de los usuarios de los servicios, pese a que en algunas ocasiones el logro de esta satisfacción puede contraponer alguna orden o

sugerencia de su superior. Lo que concluyo que los resultados traslucen el deseo de los trabajadores de la agencia de brindar un buen servicio a los usuarios sin embargo se observa que los sistemas de gestión de la agencia "A" de Huánuco, muchas veces van contra este deseo empero se resalta la disposición de la gran mayoría de servidores de satisfacer a los clientes.

Finalmente se contrasta las teoría plantadas con los resultados obtenidos finalmente en el sentido que el coeficiente de correlación obtenido $r = 0.9718$ indica que existe una relación positiva casi perfecta lo que significa que el Desarrollo de Capacidades Profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco con los Niveles de Calidad de Servicios en un 97.18 % en la Institución Motivo de Investigación.

Por otra parte de los 378 encuestados se concluye que el desarrollo de capacidades profesionales se encuentra en niveles superiores a 234 entrevistados que califican en escalas superiores y acumulando con la escala de bueno y excelente supera a calificativos de 360 sujetos de investigación que son muy significativo. Y en cuanto a los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentran en condiciones a premiabiles, efectivamente del total de los 378 encuestados evalúan los servicios a escalas superiores de regular ellos califican más de 240 entrevistados, acumulados con la escala de bueno de 82 y en escalas de excelencia califican 44 sujetos sometidos a investigación de la muestra representativa.

5.2. Presentar la contratación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis.

El desarrollo de capacidades profesionales se encuentra en una relación directa y significativa con la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE KARL PEARSON

CALCULO DE COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON					
Escala Valorativa	(X) EL DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA "A"	(Y) LOS NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA "A" HUÁNUCO	X ²	XY	Y ²
Pésima	6	2	36	12	4
Mala	12	10	144	120	100
Regular	234	240	54756	56160	57600
Buena	80	82	6400	6560	6724
Excelente	46	44	2116	2924	1936
TOTAL	378	378	63452	65824	66360

Fuente: encuesta aplicada

Elaboración propia

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n(\sum X^2) - (\sum X)^2)] [(n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2)]}}$$

$$r = \frac{378(65824) - (378)(378)}{\sqrt{[378(63452) - (142884)][378(66360) - (142884)]}}$$

$$r = \frac{23699088}{\sqrt{(23841972)(24941196)}}$$

$$r = \frac{23699088}{24385391,05035045}$$

$$r = 0.9718$$

$$r = 97.18\%$$

INTERPRETACIÓN:

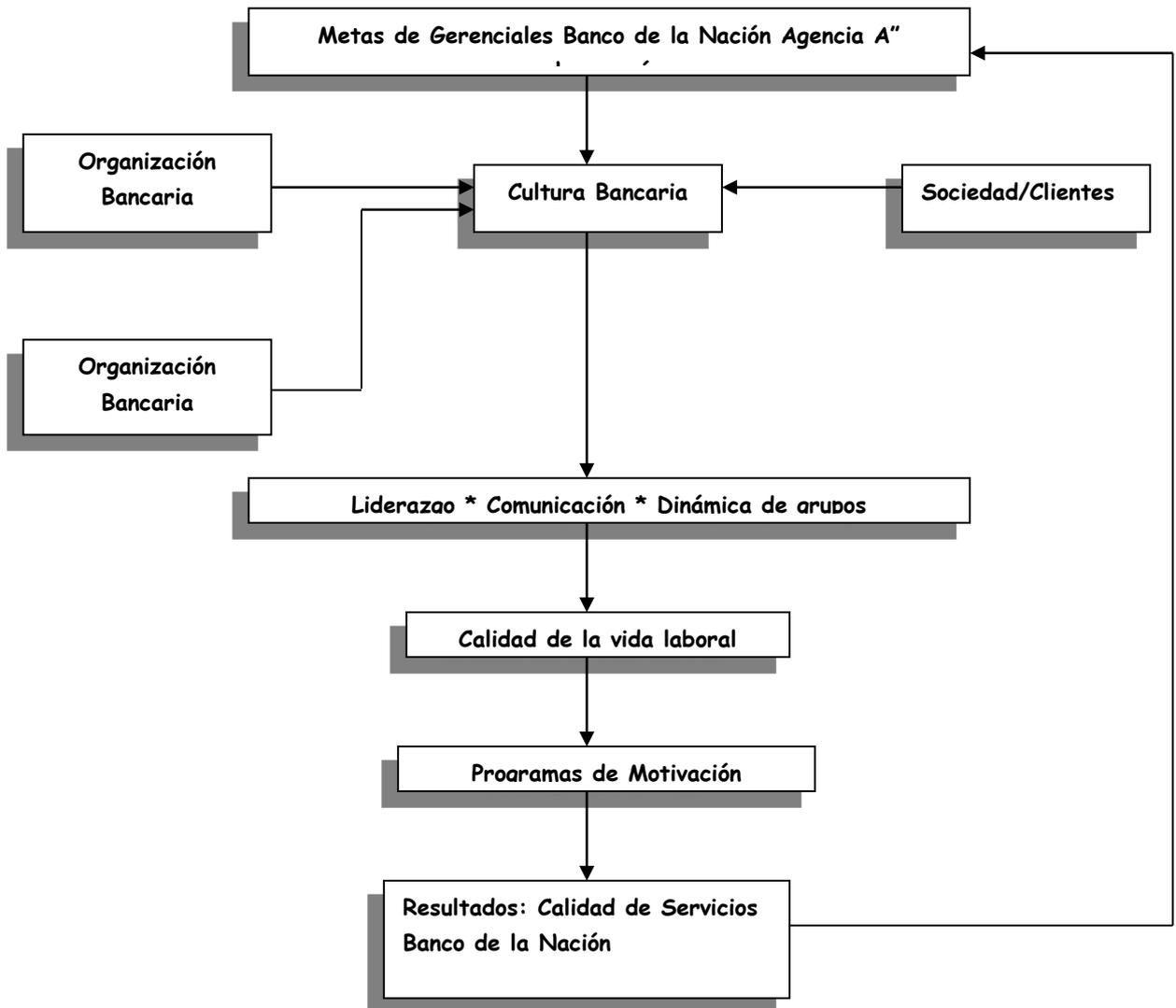
El coeficiente de correlación obtenido $r = 0.9718$ indica que existe una relación positiva casi perfecta lo que significa que el Desarrollo de Capacidades Profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco con los Niveles de Calidad de Servicios en un 97.18 % en la Institución Motivo de Investigación

5.3. Aporte científico de la investigación.

I. HABILIDADES DIRECTIVAS PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES LABORALES Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA MAGENCIA "A" DEL BANCO DE LA NACION HUANUCO

- **Liderazgo.**
- **Comunicación.**
- **Motivación.**
- **Trabajo de Equipo: Empatía**
- **Toma de Decisiones.**
- **Delegación de Funciones.**
- **Coordinación.**
- **Solución de conflictos**

II. MODELO



CONCLUSIONES

1. Queda demostrado el objetivo general y la hipótesis general correspondiente en el sentido que el coeficiente de correlación obtenido $r = 0.9718$ indica que existe una relación positiva casi perfecta lo que significa que el Desarrollo de Capacidades Profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco con los Niveles de Calidad de Servicios en un 97.18 % en la Institución Motivo de Investigación.
2. En cuanto a las hipótesis específicas 1, en sentido que de los 378 encuestados se concluye que el desarrollo de capacidades profesionales se encuentran en niveles superiores a 234 entrevistados que califican en escalas superiores y acumulando con la escala de bueno y excelente supera a calificativos de 360 sujetos de investigación que son muy significativo, por lo tanto queda probada la hipótesis específica 1.
3. En relación a la Hipótesis Específica 2. Queda demostrado en cuanto a los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentran en condiciones a premiables, efectivamente del total de los 378 encuestados evalúan los servicios a escalas superiores de regular ellos califican más de 240 entrevistados, acumulados con la escala de bueno de 82 y en escalas de excelencia califican 44 sujetos sometidos a investigación de la muestra representativa.

RECOMENDACIONES

1. Implementar programas permanentes de Desarrollo de Capacidades Profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco con el objeto de OPTIMIZAR la Calidad de Servicios Bancarios.
2. Desarrollar modelos de Gestión de Capacidades, bajo una gerencia plana, de comunicación horizontal y de compromiso corporativo.
3. Implementar programas de fortalecimiento del clima laboral, a través de optimas relaciones laborales, desarrolla programas de desarrollo del servidor y de la familia.
4. **Optimizar las relaciones interpersonales entre servidores, funcionarios y usuarios con Programas Recreativos de carácter Cultural, Social y Deportivo.**

BIBLIOGRAFIA

1. **ARIAS GALICIA**, Fernando (1994) “Administración de Recursos Humanos” Editorial Trillas- México D. F.
2. **BARZELAY**, Michael. “Atravesando la burocracia. Una nueva perspectiva de la administración pública”, Ed. FCE, 1.998.
3. **BENJAMIN FRANKLIN**, Enrique (1998) **Organización de Empresas**. Enrique. México Mc Graw Hill.
4. **BAERNAL TORRES**, César (2000) **Metodología de la Investigación Para Administración y Economía**. Ed. Prentice Halll.
5. **BECKER**, Gary (1992) **Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico**. Ed. Libre Mercado.
6. **CABRERA VASQUEZ**, Antonio y **QUINTANA VIVANCO**, Rosa (1996) “Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo”. Editorial San Marcos.
7. **CHIAVENATO**, Idalberto (2005) “Gestión del Talento Humano” Editorial Campus Limitada.
8. **CHIAVENATO, Adalberto (2000): “Administración de Recursos Humanos”, Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.**
9. **DIEZ**, Manuel María (1978). “Derecho Administrativo “T. III, Buenos Aires, Edit. Plus Ultra.
10. **ESCALER BASCOMPTE**, R. (2004) “Administración Judicial” Editorial Atelier Formato PDF (Libro electrónico).
11. **HERNANDEZ SAMPIERI**, Roberto (2003). **“Metodología de la Investigación”**Ed. Mc Graw.

12. FERNANDEZ V., Oscar (1997) "Conceptos básicos de Administración Pública" Editorial S.A.
13. GORDILLO, AGUSTIN (2003) "Tratado de Derecho Administrativo": **parte general.**
14. MARTINEZ MORALES, Rafael I. (1991) "DERECHO ADMINISTRATIVO. Méjico, Harla.
15. PANTOJA BAUZA, Rolando (1996) "El Derecho Administrativo": **concepto, características, sistematización, prospección EDITORIAL JURIDICA DE CHILE.**
16. PEREZ DE SANDE, María (2006): "Empleo y presentación de servicios en la administración Pública" EDITORIAL LEX NOVA SA.
17. SANCHEZ GONZALEZ, José Juan (2001) "Administración Pública como Ciencia": **SU OBJETO Y SU ESTUDIO EDITORIAL: PLAZA Y VALDES S.A. DE C.V.-2001.**

COMPLEMENTARIA

- (1) Ode Gestión y Planificación Integral S.A., Video Los problemas de la retribución día a día. España. 2002.
- (2) Rodríguez José, Casos de Factor Humano en la Empresa. Editorial Gestión 2000. Barcelona, España. 2001.
- (3) ADF (1997), "Banks approach market with caution", *Australian Banking and Finance*, Vol. 6 No. 13, pp. 9-11.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer el nivel de correlación que existe entre el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El desarrollo de capacidades profesionales se encuentra en una relación directa y significativa con la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>1. Desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p>	<p>1.-Capacidad Profesional</p>	<p>-Trabajo en Equipo -Adaptación al Cambio -Innovación creatividad</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1.-. <i>¿Cuáles es el grado desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?</i></p> <p>2.-¿Cuál son los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?</p> <p>3.-¿Cuáles son las condiciones en el desarrollo de capacidades profesionales y la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año 2013?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar el grado de desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco. 2. Identificar los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco-Año. 3. Proponer un perfil ideal para el desarrollo de capacidades profesionales en la calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. El desarrollo de capacidades profesionales en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentra en niveles significativos en relación a la escala de medición. 2. Los niveles de calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco, se encuentran en condiciones apremiables .</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>2. La calidad de servicios en el Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco.</p>	<p>2.-Calidad de Servicio</p> <p>1.- Eficiencia en la Atención al Cliente</p> <p>2.-Gestión de Calidad</p>	<p>-Satisfacción del Cliente</p> <p>-Productividad</p> <p>-Planificación Ejecución</p>

DESARROLLO DE CAPACIDADES PROFESIONALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN EL BANCO DE LA NACION AGENCIA "A" HUANUCO-AÑO 2013

Nuestro presente cuestionario contiene diversas preguntas relacionadas a la calidad de servicio que se brinda en el Banco de la Nación de la Agencia de Huánuco; a continuación se le indica:

Muy, De Acuerdo: Significa que lo afirmado está completamente presente se acepta

De, Acuerdo: Significa que lo afirmado está parcialmente presente y se acepta.

Ni De Acuerdo, Ni en Desacuerdo: No opina

En Desacuerdo: Significa que lo afirmado este muy poco presente puede o no aceptarse.

Muy en Desacuerdo: Significa que lo afirmado no está presente y no se acepta.

CUESTIONARIO

1.- ¿Cree Ud. que los productos que brinda el banco ayuda a mejorar la bancarización en la población de Huánuco?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

2.- ¿Cree Ud. que los créditos que oferta el banco a favor de la población permite cubrir sus obligaciones de endeudamiento?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

3.- ¿Cree Ud. que la oficina de Huánuco cuenta una infraestructura adecuada para la atención del público en general ?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

4.- ¿Cree Ud. que la calidad de servicio que brinda el banco es positiva?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

5.- ¿Cree Ud. que los productos y servicios que otorga a favor del público permiten a estas mejorar sus procesos y técnicas productivas acorde a las demandas del mercado y exigencias del cliente?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

6.- ¿Cree Ud. que los créditos que otorga el banco están al acorde a las demandas y exigencias del mercado?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

7.- ¿Cree usted que los productos y servicios que otorga el banco al público en general permiten a estas mejorar su proceso de atención al cliente?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

8.- ¿Considera usted que el personal que labora en la oficina del banco cuentan con la suficiente capacidad para la atención al público?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

9.- ¿Cree usted que la atención al público es rápida ó lenta ?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

10.- ¿Considera usted que el personal que labora en la oficina del banco cuentan con la suficiente capacidad para la atención al público?

- 1) Sí, muchísimo
- 2) Sí, mucho
- 3) Sí, mediamente
- 4) No definidas, ni precisas

GRACIAS POR SU COLABORACION