

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C, DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

Bach. Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther ORCID: 0000-0002-7214-6311

Bach. Icanaque Martínez Monica Paola ORCID:0000-0003-3833-4025

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

ORCID: 0000-0003-2777-4041

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C, DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020.

Asesor (a):	Dr. Córdova Chirinos José William		
	Nombre Completo	Firma	
Presidente (a):	Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne		
r rootaonto (a).	Nombre completo	Firma	
	·		
Secretario (a):	Dr. García Yovera Abraham José		
occiotano (a).			
	Nombre Completo	Firma	
Vocal (a):	Mg. Mory Guarnizo Sandra		
` /	Nombre Completo	Firma	

DEDICATORIA

El presente informe se lo dedico a mis padres, gracias a ellos quienes han sabido guiarme y apoyarme para alcanzar cada una de mis metas, a mis seres queridos quienes de una u otra forma han estado pendientes para concluir este informe de investigación.

Milagros

El presente informe le dedico a mis padres que han sabido formarme con buenos valores y por brindarme su apoyo a lo largo de mi vida personal y profesional, a mis seres queridos quienes han sido los que me han acompañado en los momentos difíciles y me han alentado en el desarrollo y culminación de mi informe de investigación.

Mónica

AGRADECIMIENTO

Las autoras expresan sus agradecimientos a: La profesora Janet Cubas quien con sus enseñanzas y conocimientos nos motivó. Gracias por su valiosa colaboración, diligencia, apoyo, incondicional y suministro de información sin ninguna reserva, fundamental para el desarrollo y culminación de este trabajo. Gracias a mi familia que siempre estuvo apoyándome en lo que necesitara y siempre confiaron en mí, en especial a Mi madre Rosa Fiestas Nepo, por su apoyo incondicional y su lucha por lograr mis sueños.

Milagros

A mi madre por su sacrificio y apoyo constante, a mis seres queridos que estuvieron a lo largo de esta investigación, y en especial a nuestro asesor por brindarnos sus conocimientos para culminar el presente informe.

Mónica

RESUMEN

El presente informe de investigación titulado "Calidad del servicio y atención al

cliente en el proyecto de desarrollo empresarial y financiero S.A.C, durante covid-

19, Chiclayo, 2020". El cual tiene como objetivo general Determinar la relación de

la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo

Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid-19, Chiclayo, 2020, por lo que se

ha realizado un análisis de la situación problemática de la organización, en la cual

se aplicó un método de enfoque cuantitativo, con tipo descriptivo y un diseño

correlacional, cuya muestra aplicar la formula consta de 75 clientes que fueron

encuestados, para conseguir la información necesaria. En los resultados de la

encuesta se determinó que la cooperativa Proyecto de Desarrollo Empresarial y

Financiero S.A.C tiene problemas en cuanto a la calidad de servicio y atención al

cliente debido a la pandemia que estamos atravesando. Finalmente se concluye

que se concluye que con relación a nuestro objetivo general nos manifiesta que la

variable independiente si influye en la variable dependiente teniendo un nivel

significativo de 0,01 y una correlación de 0,676.

Palabras Claves: Calidad del servicio y Atención al cliente.

٧

ABSTRACT

This research report entitled "Quality of service and customer care in the business and financial development project S.A.C, during covid-19, Chiclayo, 2020". The general objective of which is to determine the relationship between the quality of service and customer service in the SAC Business and Financial Development Project during the Covid-19, Chiclayo, 2020, for which an analysis of the problematic situation has been carried out. of the organization, in which a quantitative approach method was applied, with a descriptive type and a correlational design, whose sample applying the formula consists of 75 clients who were surveyed, to obtain the necessary information. In the results of the survey, it was determined that the cooperative Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C has problems in terms of quality of service and customer service due to the pandemic that we are going through. Finally, it is concluded that it is concluded that in relation to our general objective it shows us that the independent variable does influence the dependent variable, having a significant level of 0.01 and a correlation of 0.676.

Key Words: Quality of service and customer service.

INDICE

			INDIOL	
l.	INT	ROD	PUCCIÓN	. 14
	1.1.	Rea	alidad Problemática	. 16
	1.1.	1.	Contexto Internacional	. 16
	1.1.	2.	Contexto Nacional	. 18
	1.1.	3.	Contexto Local	. 20
	1.2.	Tral	bajos Previos	. 21
	1.2.	1.	A Nivel Internacional	. 21
	1.2.	2.	Nivel Nacional	. 23
	1.2.	3.	A Nivel Local	. 25
	1.3.	Teo	rías relacionadas al tema	. 27
	1.3.	1.	Calidad de Servicio	. 27
	1.3.	2.	Atención al cliente	. 31
	1.4.	For	mulación del problema	. 35
	1.4.	1.	Problema General	. 35
	1.4.	2.	Problemas Específicos	. 35
	1.5.	Just	tificación e Importancia del Estudio	. 35
	1.6.	Hipo	ótesis	. 36
	1.7.	Obj	etivos	. 36
	1.7.	1.	Objetivo General	. 36
	1.7.	2.	Objetivos Específicos	. 37
II.	MA	ΓERI	IAL Y MÉTODO	. 39
	2.1.	Tipo	y Diseño de Investigación	. 39
	2.1.	1.	Tipo de Investigación	. 39
	2.1.	2.	Diseño de Investigación	. 39
	2.2.	Pob	olación y Muestra	. 40
	2.2.1.	Ρ	oblación	. 40
	2.2.2	M	luestra	. 40
	23. \	√aria	ables, Operacionalización	. 41
	2.3.	1.	Variable	. 41
	2.3.	2.	Operacionalización	. 42
	2.4.	Téc	nicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	. 47
	2.4.	1.	Técnicas	. 47
	2.4.	2.	Instrumentos	. 47
	2.4.	3.	Validez y confiabilidad	. 47

2.5.	Procedimiento de análisis de datos	47
2.6.	Aspectos éticos	48
2.7.	Criterios de Rigor Científico	49
III. R	RESULTADOS	51
3.1.	Tablas y Figuras.	51
3.2.	Discusión de resultados	90
3.3.	Aporte científico	93
IV. C	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	. 102
REFERI	ENCIAS	. 105
ANEXO	S	. 115

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente	42
Tabla 2 Variable Dependiente	45
Tabla 3. GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	51
Tabla 4.EDAD DE LAS PERSONAS.	52
Tabla 5 CORRELACIONAL DE PEARSON	53
Tabla 6. LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIER	0
ESTÁN EN BUEN ESTADO	54
Tabla 7. LA APARIENCIA EXTERNA DE PROYECTO DE DESARROLLO	
EMPRESARIAL Y FINANCIERO ES ADECUADA	
Tabla 8. LOS EQUIPAMIENTOS DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SON DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA) 56
Tabla 9. EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUENT	
CON TECNOLOGÍA ADECUADA	57
Tabla 10. CUANDO EL PERSONAL SE COMPROMETE HACER ALGO POR USTED L	
REALIZA CON EFICIENCIA	58
Tabla 11. EL TRÁMITE Y EL TIEMPO QUE SE REALIZA PARA LA EVALUACIÓN DE	
NUEVOS CRÉDITOS ES LA ADECUADA.	59
Tabla 12. PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO	60
Tabla 13. SATISFACCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE PROYECTO DE	00
DESARROLLO.	61
Tabla 14. EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	ΟŢ
SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE	62
Tabla 15. EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO HA	02
SABIDO ACLARAR SUS INQUIETUDES.	63
Tabla 16. SIENTE QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y	
FINANCIERO LES BRINDA SERVICIOS CON COMPRENSIÓN E INTERÉS PARA	
AYUDARLE	64
Tabla 17. HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE ÍNDOLE PERSONAL (SALUD,	
ECONÓMICOS, OTROS), HA RECIBIDO APOYO DE LA EMPRESA	65
Tabla 18. EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO ALGÚ	ΙN
SERVICIO AL PERSONAL, TE INFORMAN Y CUMPLEN CON ELLO	
Tabla 19. EL PERSONAL LES INFORMA DE LOS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS D	
CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS	67
Tabla 20. EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	
SIEMPRE ESTÁ ATENTO A SUS NECESIDADES.	68
Tabla 21. CONFÍA EN LA HONESTIDAD DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO Y FINANCIERO.	69
Tabla 22. PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA UNA	٦.
ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADATabla 23. EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDITO	70
ES AGRADABLE	71
Tabla 24. ESTÁ SATISFECHO CON EL HORARIO DE APERTURA Y CIERRE DEL	/ <u>T</u>
	72

Tabla 25. SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE	
CRÉDITOS	73
Tabla 26. RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA SER CLIENTE DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO Y FINANCIERO	74
Tabla 27. HA RECOMENDADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD ALGÚN FAMILIAR O	
AMIGO A PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	
Tabla 28 CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA	75
Tabla 29. PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO RESUELVE TODAS SUS	
DUDAS AL BRINDARLE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS	77
Tabla 30. RECIBE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO AL ACUDIR A SUS ESTABLECIMIENTOS	
Tabla 31. PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUMPLE CON LA HORA E	
EL MOMENTO DE PROGRAMAR LOS DESEMBOLSOS	/9
Tabla 32. EL PERSONAL ACUDE RÁPIDAMENTE ANTE CUALQUIER	00
INCONVENIENTE O DUDA QUE TENGA	80
Tabla 33. EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	01
TRABAJA EN EQUIPO Tabla 34. EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SE	δŢ
ENCUENTRA ADECUADAMENTE CAPACITADO PARA EJERCER SUS FUNCIONES	
Tabla 35. EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA RESOLVER SU	02 IS
INQUIETUDES.	
Tabla 36 EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	03
CUANDO LE BRINDA SUS SERVICIOS CONOCE SUS NECESIDADES	84
Tabla 37, SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA DETALLADAMENTE LOS	•
PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES	85
Tabla 38. SE SENTIRÍA SEGURO DE IR A LAS INSTALACIONES DEL PROYECTO D	
DESARROLLO POR MIEDO DE CONTRAER AL COVID-19	
Tabla 39. LOS BENEFICIOS BRINDADOS RESPECTO A EXONERACIONES DE	
INTERESES MORATORIOS Y APOYO CON NUEVOS CRÉDITOS SON LOS	
ADECUADOS.	87
Tabla 40. LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS SERVICIOS ES LA	
ADECUADA.	88
Tabla 41. LOS BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS	
PARA USTED.	89

INDICE DE FIGURA

Figura 1 El trébol de le fidelización	32
Figura 2. GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	
Figura 3. EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS	52
Figura 4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO Y FINANCIERO ESTÁN EN BUEN ESTADO?	54
Figura 5. ¿CONSIDERA USTED QUE LA APARIENCIA EXTERNA DE PROYECTO DE	Ξ
DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO ES ADECUADA?	55
Figura 6. ¿CREE USTED QUE LOS EQUIPAMIENTOS DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO Y FINANCIERO SON DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA?	56
Figura 7. ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	
CUENTA CON TECNOLOGÍA ADECUADA PARA RESOLVER SUS DUDAS O	
REQUERIMIENTOS?	57
Figura 8. ¿CONSIDERA USTED QUE EL PROYECTO DE DESARROLLO Y	
FINANCIERO CUANDO EL PERSONAL SE COMPROMETE A HACER ALGO POR	
USTED LO REALIZA CON EFICIENCIA?	
Figura 9. ¿CONSIDERA QUE EL TRÁMITE Y EL TIEMPO QUE SE REALIZA PARA LA	
EVALUACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS ES LA ADECUADA?	
Figura 10. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y	
FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO EFICAZ?	
Figura 11. ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL	
PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO?	
Figura 12. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y	
FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE?	62
Figura 13. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y	
FINANCIERO HA SABIDO ACLARAR SUS INQUIETUDES AL MOMENTO DE	6 2
VISITARLO EN SU ESTABLECIMIENTO?	
Figura 14. ¿CUÁNDO USTED TIENE PROBLEMAS SIENTE QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA SERVICIOS CON	-
COMPRENSIÓN E INTERÉS PARA AYUDARLE?	<i>C</i> 1
Figura 15. ¿CUÁNDO USTED HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE ÍNDOLE	04
PERSONAL (SALUD, ECONÓMICOS, OTROS), ¿HA RECIBIDO APOYO DE LA	
EMPRESA?	65
Figura 16. ¿EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO	05
ALGÚN SERVICIO AL PERSONAL. TE INFORMAN EXACTAMENTE CUÁNDO SE LO	
PROPORCIONARÁN Y CUMPLEN CON ELLO?	
Figura 17. ¿CUÁNDO HAY PROMOCIONES O LÍNEAS ADICIONALES DE CRÉDITO,	
EL PERSONAL LES INFORMA DE DICHOS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS DE	
CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS?	67
Figura 18. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y	
FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ ATENTO A SUS NECESIDADES?	
Figura 19. ¿CONFÍA EN LA HONESTIDAD DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO Y FINANCIERO?	69
Figura 20. ¿CONSIDERA QUE EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LE	ES
BRINDA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADA?	

Figura 21. ¿EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDIT ES AGRADABLE?	
Figura 22. ¿ESTÁ SATISFECHO CON EL HORARIO DE APERTURA Y CIERRE	/ 1
PRESTADO POR EL PROYECTO DE DESARROLLO?	. 72
Figura 23. ¿SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE	
CRÉDITOS POR PARTE DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO?	73
Figura 24. BASÁNDOSE EN SU EXPERIENCIA, ¿RECOMENDARÍA A OTRA	
PERSONA SER CLIENTE DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO?	
Figura 25. ¿HA RECOMENDADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD ALGÚN FAMILIAR O AMIGO A PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO?	
Figura 26. ¿CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA?	
Figura 27. ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	70
RESUELVE TODAS SUS DUDAS AL BRINDARLE INFORMACIÓN SOBRE LOS	
SERVICIOS BRINDADOS?	. 77
Figura 28. ¿RECIBE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE	
DESARROLLO AL ACUDIR A SUS ESTABLECIMIENTOS?	. 78
Figura 29. ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO	
CUMPLE CON LA HORA EN EL MOMENTO DE PROGRAMAR LOS DESEMBOLSOS	
Figure 20 : EL DEDCONAL ACUDE DÁDIDAMENTE ANTE CUALCUED	. 79
Figura 30.¿EL PERSONAL ACUDE RÁPIDAMENTE ANTE CUALQUIER INCONVENIENTE O DUDA QUE TENGA?	۵n
Figura 31. ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE	80
DESARROLLO Y FINANCIERO TRABAJA EN EQUIPO?	81
Figura 32 ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y	,
FINANCIERO SE ENCUENTRA ADECUADAMENTE CAPACITADO PARA EJERCER	
SUS FUNCIONES?	82
Figura 33. ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE	
CAPACITADO PARA RESOLVER SUS INQUIETUDES?	. 83
Figura 34. ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO LE BRINDA SUS SERVICIOS CONOCE SUS NECESIDADES?	0.4
Figura 35. ¿CONSIDERA QUE SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA	0 4
DETALLADAMENTE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES?	. 85
Figura 36. ¿SE SENTIRÍA SEGURO DE IR A LAS INSTALACIONES DEL PROYECTO	
DE DESARROLLO POR MIEDO DE CONTRAER AL COVID-19?	
Figura 37. ¿CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS BRINDADOS POR LA EMPRESA	
RESPECTO A EXONERACIONES DE INTERESES MORATORIOS Y APOYO CON	
NUEVOS CRÉDITOS SON LOS ADECUADOS?	87
Figura 38. ¿CONSIDERA QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS	
SERVICIOS ES LA ADECUADA?	88
PARA USTED?	٥n
I ANA OUTED:	OJ

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito Determinar la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid-19, Chiclayo, 2020.

La calidad del servicio es de gran importancia ya que el cliente es lo primordial para que existan las organizaciones; y siempre hay que tener en cuenta que ellos se sientan seguros y satisfechos, es por eso que en la presente investigación se busca dar una solución a la calidad de servicio y atención al cliente, ya que hoy en día por lo que se viene atravesando los clientes temen por su salud al ser contagiados del Covid-19 por consecuencia se espera darles la seguridad que ellos esperan.

Para el presente trabajo de investigación se consideraron los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema de la investigación en donde se detalla la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, como también vemos las teorías de estudio; la formulación del problema; la justificación teórica, metodológica y social; la hipótesis y así mismos los objetivos generales y específicos.

El Capítulo II se presentan los materiales y métodos de la investigación, el cual está conformado por el tipo y diseño de la investigación; además se describe la población y muestra; variables y operacionalización; técnicas e instrumento, validez y confiabilidad; procedimientos de análisis de datos; criterios éticos y como último punto los criterios de rigor científico.

El Capítulo III se interpretan los resultados obtenidos, en cuanto a los análisis realizados en Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C, como también la discusión de los resultados.

El Capítulo IV se desarrolla la discusión de los resultados, en el capítulo V las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se muestran los anexos, donde se expone la documentación utilizada durante el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Contexto Internacional

Las dificultades que enfrentan las instituciones financieras en Venezuela, es la congestión de mercado; ya que este mercado es tan riguroso, se es difícil conservar las cuotas de mercado; una competencia alta; un consumidor más riguroso; rígido; calificador en la selección, y que exige una calidad de servicio, dado que en las mayorías de procedimientos de personal se ocasiona insatisfacción al beneficiario, largos minutos de espera, inseguridad e incapacidad de respuesta. El investigador resalta que, actualmente existen clientes más selectos y exigentes, capaces de medir la competencia y elegir la mejor opción. Para la solución de esta problemática se recomienda asumir prácticas más estables de publicidad, ya que la oposición en este rubro de negocios es alta y el usuario cada día está más enterado y no resulta sencillo dar una información inadecuada y obtener su confianza. (Grasso, 2016, p. 12)

Villafranco (2016) menciona que la problemática de las instituciones financieras en México, es el modo que los bancos tiene un retraso con la atención al cliente y no actúan de forma inmediata ante los reclamos de estos, que pesar de todas las formas que hacen, se manifiesto que las quejas con relación al 2015 tuvieron un aumentó en un 24% con lo cual sube a 5615 millones de usuarios insatisfechos, con lo que conlleva a la molestia de los usuarios. Una opción para esta problemática se recomienda que aquel personal que guía a las personas debe estar comprometido con ellos para así les pueda brindar una buena atención, realizar esfuerzos para incitar al personal que atienden a las personas amablemente y hacerles ver que son la parte fundamental en la institución, darle charlas para intercambiar ideas de mejora al comienzo y al finalizar la jornada de trabajo y puede ser el camino para poder lograrlo. (p. 32)

La Superintendencia Financiera de Colombia (2016) indica que la problemática que las entidades financieras vienen atravesando, son por los reclamos y quejas constantes que hacen los usuarios, debido a que el cliente considera que sus quejas no le toman importancia, y no hacen nada para poder enmendar sus errores, ya que esto afecta en la calidad de servicio que la compañía

pueda brindar, asimismo, la insatisfacción que presenta los usuarios es que hay un retraso en los trámites que ellos realizan, e incluso para que ellos puedan realizar un reclamo este llega hacer más tedioso. Para dar solución a la problemática se recomienda que los colaboradores que brindan el servicio deben estar constantemente motivados y comprometidos con la institución, por lo cual, se debe ejecutar planes de incentivos para realizar un buen desempeño, de esta manera la financiera debe invertir en la mejora de una formación persistente para tener en cuenta cualquier solicitud o reclamo que realice el usuario.

Según Londoño (2016) la problemática las instituciones bancarias en la localidad de Guayaquil, se debe a la insatisfacción del usuario, cuando este hace un reclamo no le dan una respectiva solución y los tienen esperando, esta situación sucede por distintas razones, pero la primordial es que las empresas no se están enfocan en el servicio que ellos les brinda al cliente, lo que conlleva, inexperiencia del cliente, negligencia telefónica, personal mal instruido, averiguación incompleta o no válida y desproporción que sistematizan el trato humano. Para dar solución a la problemática se recomienda que los colaboradores deben ofrecer un buen trato, ser más sociable con los usuarios, darles un trato ameno y empático con una conversación efectiva y ofrecer su servicio de forma inmediata. (p. 97)

Según El Financiero (2016) la problemática de las entidades bancarias en México, es que las financieras después de que atienden al cliente les dejan de importar las necesidades de este, esto no significa que solo desaprovechamos a un usuario sino que se gana un mal prestigio de la entidad, a esto se le adiciona que las entidades de amparo al beneficiario como Condusef, pues esta entidad se encarga de velar por la atención de los usuarios de los bancos y sancionar a las entidades que no brinden una buena calidad de servicio en el ámbito bancario, por ejemplos la financiera Banamer, en el cual su primer período de ese año tuvo demasiadas quejas de los usuarios, a consecuencia de muchos temas vencidos que la financiera no atendió en su momento, por lo que la entidad Condusef decidió darles una advertencia a sus colaboradores, para que puedan solucionar los reclamos de los clientes. Para dar solución a la problemática se recomienda realizar una reestructuración del personal de atención al cliente, por lo que es significativo coincidir de modo preventiva las posibles dificultades que puedan suceder, revisar

todos los aspectos, de este modo, se podrá identificar las deficiencias antes de que se genere problemas mayores.

1.1.2. Contexto Nacional

Ochoa (2018) en el diario Gestión en Lima, manifiesta que, de acuerdo con los estudios realizados por Global Research Marketing (GRM), el 67% que son los usuarios no están en acuerdo con la atención recibida, lo que lleva a una disminución en las ventas y a que los clientes que no estén de acuerdo con la compra o uso de los servicios, por lo que la evaluación del servicio al cliente es la parte más importante para los beneficiarios, y deberían capacitar a sus colaboradores e innovar sus productos. Para dar una solución a la problemática se recomienda que se debe retroalimentar de forma seguida a los colaboradores a través de capacitaciones e integración de opiniones del personal para la mejora de la entidad, en el cual se describirán con ejemplos y experiencias que han tenido durante la semana y por ende ser compartidas con todo el personal para tener en cuenta los procedimientos o que los demás no comentan los errores.

En 2018, Gestiopolis en Lima considera que los cinco inconvenientes más usuales de atención en el servicio al cliente, se consideran al sonido de espera y los asesores atareados, lo cual ocasiona que el usuario no obtenga tranquilidad y pierda la tolerancia con tenerlo al aparato por un largo tiempo, como segundo error es que al usuario lo tienen esperando para darle una solución a sus problemas, el tercer error es decirle al usuario repetidamente me puede escribir de nuevo, como cuarto error no se le toma un seguimiento al beneficiario y la tecnología no cuenta con lo primordial para ofrecer un buen servicio , y para culminar es que en la evaluación de la atención, es muy fundamental usar el camino más accesible de lograr la eficiencia en atención al cliente, y esto se realizará por un cuestionario vía e-mail o también por vía telefónica que afectivamente una operadora lo realiza para saber el grado de satisfacción del cliente. Para dar solución a la problemática se recomienda que los bancos deben realizar estrategias para así restaurar sus tecnologías y asimismo lograr ser de acorde a las

perspectivas del cliente, con ello se ejecutarían medidas continuas respecto de la apreciación de la calidad de servicio por parte del usuario.

Hoy en día la problemática en las empresas de Lima es que a veces tienen muy pocas ventas, porque los empleados carecen de capacitación sobre cómo tratar a los clientes y que ellos se puedan sentir bien con la atención que reciben, asimismo captar la atención y hacer que el cliente sea consolidado para la organización, ya que ellos también buscan por parte del personal que los atiendan bien y estimular su interés en obtener los bienes o servicios. Para dar una solución a la problemática se recomienda capacitar todo el personal de servicio, para que pueden brindar un mejor servicio para así poder sostener la confiabilidad de los clientes, ya que ellos son importantes para conseguir la satisfacción en los usuarios, sostener un diálogo constante entre empleadores y jefes para poder generar seguridad entre ellos y estar al tanto con los obstáculos que se presentan para lograr determinar su progreso. (Morán, 2017, p. 18)

Cabrera y Salazar (2016) nos mencionan que, en el sector universitario en la San Marcos de Lima, están evaluando otras estrategias para optimizar la calidad en la enseñanza superior. Para ello, deben estar al tanto de la calidad de servicio que se les da a los estudiantes y ver si eso está dando resultados y que les pueda permitir una mejora continua y poder verse siempre abiertos a nuevas maneras de laborar, mucho más adecuadas y acordes con los tiempos para asimismo mejorar los productos o servicios. Para dar solución a la problemática se recomienda adquirir propuestas de diferenciación basados en la calidad con el fin de conservar una mayor aportación en el mercado, asimismo poder sostener a una cartera de usuarios, para ser verificado que estos aspectos son los que tienen un superior nivel de semejanza con la fidelidad del cliente. (p. 8)

Céspedes, García y Rivero (2014) mencionan que los restaurantes de Huánuco tienen un leve conocimiento sobre la calidad de servicio y no tienen facultad de beneficiarse con estás, ya que para su uso es necesario la capacitación de todos los colaboradores de servicio, y se debe enfatizar en la planeación estratégica con el propósito de renovar sus avances lo que implicara al desarrollo del servicio sea favorecido tanto el usuario como la empresa. Para dar solución a la problemática se sugiere generar metas a los trabajadores, perfeccionar el

mensaje de los letreros, dar incentivos al personal para que estos se sientan satisfechos, realizar reuniones interactivas del personal y dar a realizar evaluaciones mensuales. (p. 14)

1.1.3. Contexto Local

Hoy en día estamos pasando por un momento muy crítico por la pandemia que nos está afectando a nivel mundial, es por dicha razón que las entidades no han tenido contacto con sus clientes, en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero, en estos últimos años su cartera de clientes ha ido incrementando, es por esta razón que su demanda aumentada y se llega a presentar diversos casos y de no ser atendidos correctamente puede llegar hacer cliente insatisfecho.

Por lo tanto, nuestra problemática es que a partir de los sucesos de la coyuntura que estamos atravesando por el COVID 19, los clientes no quieren exponerse e ir a la entidad, y eso hace que se genera una mala atención y esto puede causar que los usuarios manifiestan estar insatisfechos. Como indica AIVO (2020) que la atención que se a tenido en tiempos de COVID, a sido el principal factor para que un cliente se sienta a gusto con las financieras.

En lo cual se ha observado que el trato que se les da no es tan bueno tanto en la oficina y a través de llamadas para realizar alguna aclaración que deseen resolver, en tanto al personal en varias ocasiones no tienen la información que necesita el usuario, también se ha observado las largas colas que realiza cliente ya que no cuenta con un personal que dirija al cliente para dar a ejecutar su operación y asimismo no se les brinda una información acerca de las cuotas que deben abonar, ya que en varias ocasiones los clientes terminan depositando otro monto que no estaba descrito en su contrato al momento que solicitan el préstamo.

Es por ello que se pretende con el proyecto ver la relación que existe entre la calidad del servicio y la atención del cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero que se les brinda a sus clientes, a fin de plantear tácticas para poder mejorar la calidad del servicio en la atención al cliente y por lo tanto poder fidelizarlos.

Por ello es importante aplicar una encuesta a los clientes del Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero para ver que causas están ocasionando la insatisfacción del servicio.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. A Nivel Internacional

Jiménez y Mamani (2018) en su investigación tiene como objetivo general determinar el grado en el cual las expectativas y las percepciones de los usuarios están siendo satisfechas, con relación al servicio ofrecido en cajas en las agencias centrales de los bancos. El metodo fue de tipo descriptiva-explicativa y se obtuvo como muestra a 384 usuarios, se usó como técnica la encuesta. Los resultados prueban que el nivel satisfacción fue tangibles-capacidad de respuesta con un 4,88, en cambio percibieron con menor grado de satisfacción que fue de 3,41 en la extensión de capacidad de respuesta por una correlación de 1,47, tangibles fue la dimensión que observaron con mayor nivel de satisfacción 3,49 respecto a las perspectivas que tienen los usuarios con el servicio prestado en cajas. Se concluye que los beneficiarios no se ecuentran satisfechos con el servicio, de igual modo esto permitió comprender las perspectivas de los beneficiarios, con las dimensiones de mayor consideración que fueron la confiabilidad - tangibles con el 4,88 satisfechos con el servicio.

Hernández (2018) en su investigación, tiene como objetivo general diseñar el sistema de atención al cliente con el método Servqual en la entidad . La metodología fue de tipo descriptivo, se obtuvo como muestra 67 clientes y se empleo la encuesta. Los resultados revelaron que la preocupación se dió por los reclamos que habitualmente expresan los consumidoros por infinidad de razones y no cuentan con herramientas para medir la calidad en la indicada agencia. Se concluye que se debe crear una implementación del método de atención al cliente ya que el 24% están insatisfechos con la atención que se les proporciona en esta financiera.

Olivo y Triviño (2015) en su investigación, tiene como objetivo general analizar la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes, para

conocer el impacto que se genera. El Metodo fue de tipo descriptivo – analítico, se obtuvo como muestra a 381 personas y se empleo la encuesta - entrevista. Se evidencio mediante la encuenta que la calidad de servicio y la atención al usuario son pieza importate en un corporacion ya que si se les da un mal servicio podrias perder a un potencial cliente y con respecto a las respuestas que se les brinda con el cuestionario, la financiera si les brinda una buena atención al usuario, pero a la vez pueden seguir mejorando para poder llegar a hacer lider en el mercado, el directivo menciona que otro factor importante es poder brindar una buena atención al cliente ya que si esto no pasa no nos podriamos conservar en un mercado tan competitivo y ser uno de los mejores bancos en el país. El autor menciona que la atención que brinda la entidad con respecto a la atención al cliente, es que si influye de manera positiva por cual origino un impacto positivo en los beneficiarios y en la organización logrando asi fidelización de los consumidoros, los colaboradores deben estar debidamente capacitados ya ellos son los que influyen bastante para la captación de estos, puesto que de ellos depende mucho el trato que se les brinde a los usuarios y lo que ejecutan al momento de su atención para que ellos se sientan satisfechos.

Castro y Contreras (2015) en la investigación, tiene como objetivo general analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario. El metodo fue cualitativo - cuantitativo, obtuvieron como muestra a 384 clientes y se empleo como técnica la encuesta. Se indica en los resultados que los clientes consideran que la atención que se le brinda dentro de la financiera se tiene que hacer desde el ingreso a la institución como guiarlos en donde pueden ir hacer sus tramites. Se determina que la calidad en el servicio en la localidad es calificada como buena de parte del beneficiario, puesto que a los clientes les brindan confianza y seguridad al momento de ejecutar sus operaciones bancarias, no obstante existen factores que se deben de tomar en cuenta para poder seguir mejorando, para lo cual se averiguaràn las mejores propuestas con el objetivo de ofrecer servicio seguro, competente y de calidad a los clientes.

Abad y Pincay (2014) en su investigación, tiene como objetivo general analizar la calidad de servicio interno y externo en una empresa aseguradora para incrementar el nivel de ventas de la organización.La metodologia fue inductiva y

se obtuvo como muestra a 83 colaboradores se empleo como técnica la entrevistaencuesta. Se indica que las herramientas utilizadas arrojaron que la satisfacción
que captan los empleadores, como los usuarios externos es defectuoso y afectan
en un 80% el no acatamiento de la elaboración que se propusó para el 2013, pero
existen carencias en la relación bróker-cliente debido a la incorrecta manera en las
funciones genera ineficiencia, ya que hay un retraso a las 24 y 48 horas para dar
una solución a lo solictado, asimismo, los inconvenientes en atención al usuario es
debido a la inexactitud determinado en la cultura de servicio y la imperfección del
monitoreo del desempeño de los colaboradores. Se concluye que la organización
debería crear propositos de gestión para poder llevar acabo una ejecución de
rotaciones con el propósito de evaluar el rendimiento del colaborador, en diferentes
rubros ,igualmente se deben cumplir con estudios de motivación.

1.2.2. Nivel Nacional

Liza y Siancas (2016) en su investigación, tiene como objetivo general determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad. El metodo fue correlacional -no experimental, obtuvieron como muestra 377 clientes y se usó como técnica la encuesta. Se mostro en los resultados que al medir los grados de calidad de servicio, los cinco indicadores de la calidad de servicio por parte del usuario externo no llegan a cubrir la perspectiva del cliente, el promedio de cada ítem es de 3.7 relativo a un máximo de 6.5, lo que se puede ver es que se encuentra cerca de un 56% del nivel de las expectativas. Se deduce que la calidad de servicio tiene un efecto positivo con un 0.143 para el caso de impresión de los usuarios y 0.071 para la cuestión de intereses, de acuerdo a la prueba obtenida que posee un nivel de explicación de 91.6%.

Gallardo y Mori (2016) en su investigación , tiene como objetivo general determinar cual es la relación del nivel de calidad de servicio y el nivel de la satisfacción del cliente premium de la entidad . La metodología fue tipo correlacional, se obtuvo como muestra a 81 clientes y se empleo la encuesta. Las herramientas usadas obtuvieron que al estimar la calidad de servicio de la financiera, muestra un puntaje de 43 para el grado de excelente, un grado elevado

y paralelo al resto de los grados. Se deduce que al determinar la semejanza entre la calidad del servicio el grado de confianza, muestra que tiene un elevado grado de 0.97, así que la hipótesis de la cuestión en cuanto a la manifestación tuvo una base existente.

Anca (2015) en su tesis, tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la lealtad del consumidor en las entidades. El metodo fue relacional con un diseño transversal, obtuvieron como muestra 384 y se empleo como técnica la encuesta. Los resultados indican similitud de los indicadores de la calidad de servicio y fidelidad del consumidor. Se concluye que si hay similitud entre la calidad de servicio y la fidelidad del consumidor, llegando asi a la dedución que la semejanza es de 0.618, por lo cual se puede optar por estrategias de diferenciación centrados en la calidad, con el fin lograr una mayor captación de clientes en un mercado muy competitivo, asimismo poder conservar la cartera de clientes, por lo que se encuentra probado que estos aspectos son los que tienen elevado nivel de relación con la fidelidad del cliente.

Iparraguirre (2015) en su tesis , la metodología es correlacional - no experimental, se tiene 195 clientes y se empleo como técnica el cuestionario. Las herramientas empleadas indican que la calidad de servicio tiene relación con satisfacción del cliente, en el cual se tiene que el 0.01 de similitud de acuerdo al factor chicuadrado, la calidad de servicio cuenta con un intermedio de 61.5% y satisfacción 33.3% como cauta y baja en un 30.8%. Se deduce que la calidad de servicio es invariable y la satisfacción limitada, por que no se tiene la certeza y existen brechas para optimizar la calidad del servicio y por consiguiente aumenta la satisfacción del beneficiario de los cajeros.

Porras y Prieto (2014) en su tesis, tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el área de operaciones de la entidad en el 2013 y proponer políticas que contribuyan a mejorar de la calidad de servicio. La metodología es cuantitativa-no experimental, la muestra fue de 30 clientes y se empleo la encuesta. Los resultados indicaron que los colaboradores califican que si se les brindan un buen trato en la financiera (4.016), reflejadas en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad y eficacia (3.788) y empatía (3.739), los clientes prefieren esta institución por la confianza que

se les brinda y la capacidad de respuesta. Se deduce que existe semejanza relativa y clara entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en un 0.718, el nivel de logrado indica que los compradores perciben una buena calidad de servicio y quedaràn satisfechos condicha institución.

1.2.3. A Nivel Local

Mendoza (2019) en el trabajo, tiene como objetivo general proponer estrategias de servicio de atención cliente para generar mejor eficiencia en la entidad. El metodo es descriptivo-no experimental, se obtuvo como parte a 120 personas y se empleo como técnica el cuestionario. Los resultados indicaron que al evaluar el servicio de atención al cliente obtuvieron que un 86% está de acuerdo con la infraestructura, por esta razón, es considera buena . Se concluye que se deben realizar una alianza con las tiendas, panaderías y/o farmacias con la oportunidad de que en estos lugares haya agentes para el beneficio de los usuarios , así ellos puedan ejecutar sus trámites que deseen de forma adecuada, rápida y cerca de la zona en que vive, de este modo se realiza una mejor eficiencia, a una previa enseñanza a los individuos que atienden en los agentes.

Minguillo (2018) en la investigación, como objetivo general propone un Modelo E-commerce para mejorar la atención a los clientes de una empresa de asesoría de servicios de información. El Metodo fue transversal-no experimental, se obtuvo parte a 17 clientes y se usó la entrevista-encuesta. Las herramientas indicaron que los clientes tienen interés en tener una buena comunicación virtual con los empleados, este escenario consiste en ofrecer servicios de enlace remota, aumentando la velocidad en la disolución de estos inconvenientes. Se concluye que a través de las comunicaciones en línea permite un mejor entendimiento de sus necesidades, con respecto a la seguridad de su información.

Barandiarán (2017) en la tesis, tiene como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente de la entidad. La metodología fue correlacional con diseño transversal, se obtuvo a 12 colaboradores y 200 clientes y se empleo la encuesta. Las Herramientas empleadas indican que el coeficiente de Spearman obtuvo un grado de semejanza de 89.6%, por lo que se

muestra una relación elevada entre las variables. Se deduce que es elevado el grado de calidad de servicio, teniendo como principal factor que la financiera si da un trato afectivo a sus usuarios, y que el servicio y el tiempo de atención es comparativamente de forma inmediata.

Ching (2016) en su tesis, tiene como objetivo general determinar la influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del retail Saga Falabella. La metodología fue transversal-no experimental, se obtuvo como parte a 382 usuarios y se empleo la entrevista-encuesta. Las herramientas empleadas determinan un grado bueno de calidad de servicio de 72.5%, no obstante, los puntos críticos es el indicador de grado de respuesta, en el que el 46% de respondió que, si existe imperfección de rapidez del personal para atenderles, en el indicador de confiabilidad el 18.5% considera que no está prestando un servicio conforme. Se concluye que los colaboradores son los que principalmente deben estar comprometidos en guiar a las personas, realizar esmeros necesarios para incitar a los colaboradores y hacerles tomar conocimiento de lo primordial que son en la institución.

Gil (2017) en su trabajo , tiene como objetivo general determinar la influencia entre la calidad de servicio en la satisfacción del cliente externo del área de atención. El Metodo fue descriptivo-no experimental, se obtuvo a 71 y se empleo la encuesta. Las Herramientas empleadas mostraron que los usuarios de la entidad están conformen con la calidad de servicio ya que arrojo un 73.2%, lo que significa que los clientes tienen una buena impresión del servicio que se les dan en el Banco Financiero. Se deduce que, si encuentran una semejanza entre calidad de servicio y satisfacción del cliente, los colaboradores deben verse constantemente inspirados y deben trabajar con pasión por lo que hacen, es por eso que se elaboraran propuestas de incentivos por su gran desempeño, además la financiera debe realizar capacitaciones constantes para fijarse cualquier instancia por parte del beneficiario.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de Servicio

1.3.1.1. Concepto

Lovelock (2009) precisa que la calidad de servicio atravez de distintas distintas perspectivas planea que las personas aprendan a distinguir la calidad tan solo por el conocimiento que se logra a través de la demostración repetida. (p. 234)

Por otra parte, Stanton (2004) indica que en la calidad de servicio se deben tener en cuenta a los proveedores, para que estos se diferencien de sus competidores también aporta que "la calidad lo precisa el usuario, mas no el vendedor" y el segundo es "los clientes califican a la calidad de servicio haciendo semejanzas entre sus expectativas con sus percepciones de còmo se efectùa èste. (p. 305)

1.3.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) en su libro "Calidad total en la Gestión de Servicio" nombran que la calidad tiene como dimensiones intangibles, en que se tiene en cuenta comunicación entre en el personal y los usuarios, asimismo por el modo en que se brinda el servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y todos estos se integra con lo tangible, ya que es la parte física que se ofrece el servicio. (p. 63)

Elementos Tangibles. Es la parte física del sitio donde se da el servicio que puede ser infraestructura, equipamiento, personal y los medios. Sus indicadores son: Calidad en infraestructura y características de equipos.

Fiabilidad. Es la habilidad de desempeñar un bien o servicio para que de esta manera sea precisa o con formalidad, en la cual resalta la

eficiencia ya que empleando el tiempo, se obtendrá el servicio requerido. Sus indicadores son: Eficiencia en el servicio y atención rápida.

Capacidad de respuesta. Es la persistencia de proteger al beneficiario y de atenderlos de manera adecuada a través de un servicio ágil. Sus indicadores son: Capacidad de respuesta a inconvenientes y los empleados ayudan a los clientes.

Seguridad. Es el trato, la atención, el conocimiento de los beneficiarios y ver las habilidades para así poder inspirar credibilidad y familiaridad cuando este adquiere el servicio. Sus indicadores son: Percepción del servicio y confianza.

Empatía. Se describe por entender lo que el usuario requiere, aquí se ve la destreza de cómo va a tratar el colaborador al cliente en una atención personalizada. Sus indicadores son: Atención personalizada y horarios adecuados.

1.3.1.3. Características de un servicio

Kotler y Armstrong (2012) afirman que el servicio igualmente es un producto y por lo cual tiene cualidades únicas si se desea planear un plan de marketing. (p. 43)

Intangibilidad del servicio. Es un modelo en que los bienes o servicios no se aprecian por los cinco sentidos antes de poder adquirirlos, por esta razón, la entidad tiene como trabajo ofrecer servicios tangibles y así mostrar buenas señales de calidad del servicio.

Inseparabilidad del servicio. Da a conocer la "interacción de proveedor - cliente", ya que impacta en el resultado para así crear un servicio apropiado.

Variabilidad del servicio. En esta característica se hace referencia de quien lo suministra, cuando, donde, como para poder así brindar un buen servicio.

Caducidad del servicio. Se caracteriza en un servicio que no se reserva para un plazo posterior, de la terminación de un servicio no es procura una dificultad cuando su demanda es perdurable, de lo contrario si se generara problemas.

1.3.1.4. Lineamientos para la calidad de servicio al cliente

Castilla (2016) indica que la percepción que tiene el usuario en relación con el bien o servicio que se requiere, lo analiza en lo siguiente puntos:

Transmitir una actitud positiva. La conexión a través del usuario y la institución se da por medio del personal que brinda el servicio, en la cual se debe mostrar un buen aspecto, un lenguaje corporal ya que esto dice mucho como el encargado les brinda la información, por lo cual debe ejecutar los desplazamientos conforme a lo que va a comunicar o explicar y el tono de voz de este deber ser agradable y de tono fuerte para el usuario pueda quedar a gusto con la entidad.

Identifica las necesidades del cliente. Lo primero que debemos enfocarnos es en las necesidades del usuario para de esta formar satisfacerlos, la atención que se les brinda de ser fundamental para que el beneficiario se sienta conforme e elemental en la entidad y con relación a todas las consultas del usuario se debe prestar la atención debida para lograr saber qué es lo que requiere y de esta forma ver lo que es más adecuado para solucionar dicha necesidad.

Satisfaga las necesidades del cliente. Darle al usuario lo que requiere, esto hará que haya una mejor manera al brindarles la atención en el instante en el que quiera manifestar, que es lo que quiere resolver o satisfacer con la compra del bien o servicio.

Asegúrate que los clientes regresen. En este suceso en el cual exista algunas falencias pedir disculpas , interrogarlos cómo es que les gustaría que se les brinde el servicio y manifestar que gracias a su aprecio la institución podrá mejorar la atención para una siguiente visita, otra manera que

vuelva a regresar es dándoles a conocer lo positivo de la organización de este modo el cliente quedará impresionado.

1.3.1.5. Teorías de la Calidad de Servicio

En el transcurso del tiempo varios investigadores han analizado a la calidad y se han dado diferentes cambios, y las entidades no solo deben aplicar las teorías, sino que implementarlas con los modelos y normas de calidad, entre los principales autores tenemos a:

Teoría de Calidad de Deming. Deming (1989) señala que los catorces principios que el menciona en dicho libro es primordial para una mejora del producto o el servicio, en donde las instituciones deben ser constantes con sus objetivos planteados. No está conforme con forma tradicional de dirigir a los colaboradores. (p. 89)

Aldana y Vargas (2016) acota que, al ejecutar capacitaciones constantes a los trabajadores tendrían un mejor desenvolvimiento con los usuarios, puesto que ayudarían al incremento de conocimientos y habilidades para optimizar su trabajo.

La Trilogía de la Calidad de Juran. Juran (1990) manifiesta que los directivos se focalizan en tres procesos administrativos de la calidad, que sería planear, controlar y mejorar la calidad elaborando actividades para cada etapa, con el objeto de satisfacer las necesidades de los usuarios. (p. 67)

Aldana y Vargas (2016) establecen que la primera fase es la planificación, para proceder se debe ver quiénes son los usuarios, posteriormente fijar sus necesidades, para luego implementar un producto que este a acorde a sus necesidades, la segunda fase es el control se debe realizar un seguimiento constante de las actividades con el fin de ejecutar una evaluación y como última fase es mejorar la situación real del desempeño para actuar en lo que está ocurriendo.

Teoría de calidad de Ishikawa. Ishikawa (1994) en Aldana y Vargas (2016) señalan que no es suficiente lograr solo mejoraras de calidad de los productos, sino además debe ser cauto y estar siempre preparados ante cualquier

escenario, se indica que para tomar el autocontrol de todos los procesos dependerá de una buena organización esto se logrará por medio de capacitaciones comenzando por la alta dirección hasta los colaboradores para conseguir incrementar beneficios de mejora y además motivar al personal responsable esto hará que contribuya activamente.

Teoría de calidad de Feigenbaum. Feigenbaum (1951) él es el pionero con la frase "control total de calidad", es la manera de direccionar a una entidad de forma eficiente y responsable, debido a que no únicamente se fija en las etapas productivas sino además en las funciones administrativas, es así como afirma que la calidad no se centraliza en los departamentos técnicos, sino que se ve en otros puntos administrativos y se esta forma dar al cliente lo que busca. (p. 46).

Teoría de calidad de Crosby. Crosby (1991) atribuye a que el secreto de la calidad está en llevar a cabo las cosas bien a partir del inicio para lograr fidelizarlos. El poder de concentración es evitando errores, no obstante, no siempre se puede impedir los errores, sin embargo, se los puede delimitar, pero esto se puede regular haciendo un compromiso, tratando asimismo de reducir la pérdida de tiempo en los procesos. (p. 587)

1.3.2. Atención al cliente

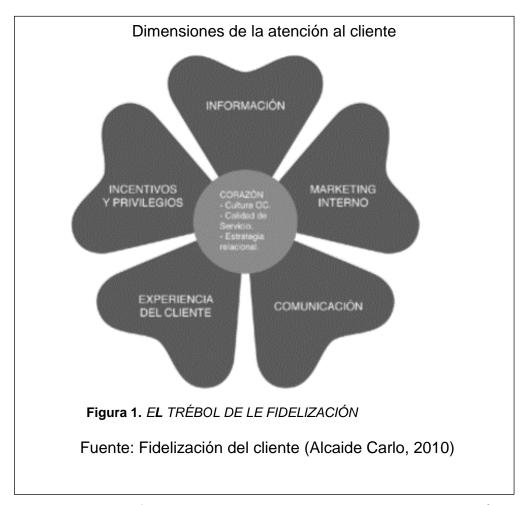
1.3.2.1. Conceptos

La atención al cliente es el servicio que da una empresa a sus usuarios al satisfacer sus consultas, demandas o reclamos, cuando le vende un bien o servicio, lo entrega o atiende a un cambio o reposición. (Devrye, 2017, p. 67). Es decir, que el amplio concepto que incluye el servicio post venta de un bien o servicio, y aporta de forma fundamental a la construcción del prestigio empresarial.

La calidad de servicio que los consumidores llegan a medir es la fidelidad que estos tienen con la entidad, se debe realizar una relación sostenible con los usuarios para que la entidad sea más rentable, obteniendo así una alta participación en el mercado, esto significa que los clientes realizan sus compras en una determinada entidad. (Burgos, 2015, p. 52).

1.3.2.2. Dimensiones de la atención al cliente

La atención al cliente según el autor tiene forma de un trébol conformado por sus cinco pétalos y con un corazón. (Alcaide, 2010, p. 68).



En la figura 1, nos indica que las estrategias de atención al cliente que se da con la fidelización, es decir que para lograr una lealtad con los usuarios se necesita asegurarse con la calidad de servicio. Pero esto no asegura la fidelidad, pese a lo cual, al no encontrarse es posible que deje de consumir o adquirir dicho producto o servicio.

Incentivos y Privilegios. Se hace una determinación de los usuarios relevantes, de esta forma se asigna privilegios que puedan incrementan su grado

de lealtad, tanto así en el acceso a los productos como en las ofertas. Sus indicadores son: Personal capacitado.

Comunicación. Se debe tener una comunicación duradera con los beneficiarios, en particular a los de mayor excelencia, en la averiguación de identificar proactivamente sus necesidades y expectativas relativo al producto que se les ofrece. Sus indicadores son: Posibilidad de recomendación y personal informado.

Información. En esta dimensión se quiere llegar a obtener beneficios adicionales de los usuarios, basándonos en el historial de compra que, de cierta forma, va a lograr una mejor evaluación en el volumen de ventas, por lo tanto, mejorara las necesidades futuras de los usuarios. Sus indicadores son: Conocimiento del personal y preocupación por los clientes.

Marketing Interno. Es la formación en el que los colaboradores se orientan al usuario. Sus indicadores son: Valor del cliente y fidelización del cliente.

Experiencia del cliente. El uso de tecnologías, se podrá realizar un perfil de los usuarios por sus consumos, tanto en los tipos de productos, frecuencias y volúmenes. Sus indicadores son: Visitas programadas y personal colaborador.

1.3.2.3. Características

Los consumidores relacionan la calidad con particularidades características determinadas cuando necesitan bienes o servicio, piensan que debe ser algo bien hecho, y esperan que sea cómodo y con excelente calidad, la satisfacción y la generación de buenas expectativas para que consideren que deben recibir más de lo esperado. (Barbero y Diez, 2016)

La calidad podría ser entendida como el nivel de satisfacción que percibe el consumidor respecto a su perspectiva inicial (Barbero y Diez, 2016, p. 23). No obstante, las empresas generalmente tienen que laborar con el fin de llevar a cabo este indicador más allá de lo deseado por el usuario.

1.3.2.4. Principios de la atención al cliente

Mateos (2019) en su libro "Atención al cliente y Calidad de servicio" menciona que aún hay pautas para el comportamiento que pueda garantizar el éxito en el tiempo en el que se puede ofrecer un mejor servicio de calidad al cliente, los expertos coinciden con señalar la importancia de estos 5 aspectos al contactarce con un posible cliente:

Disposición Previa. Para dar un óptimo calidad en el servicio, las entidades, deberán establecer y amparar un ambiente de trabajo que produzca en los colaboradores motivos para disponer toda su fuerza en favor del usuario, un elemento capaz sera la motivación para dirigir la coordinación del colaborador hacia el resultado de los objetivos planteados que le interesa a las entidades y a la propia persona.

Respeto y Amabilidad. Se debe reunir cada vez un elevado número de atributos y destrezas para ejercer en forma eficaz la atención al cliente. La percepcion al usuario es la que deciden en último caso los grados de satisfacción, es por eso que debemos saber que es lo que los clientes realmente valoran.

Implicación a la respuesta. Es poder ofrecer a la otra persona una empatía, como el nivel de máximo de escucha, en el que una persona se pone en la situación de la otra para poder comprenderla.

Servicio al cliente. Algunos de los elementos para genererar la satisfaccion de los usuarios son los siguientes: cortesía y amabilidad de los consumidores, la asignación del turno adecuado al cliente, la eficacia en la resolución de conflictos, la cortesía y el trato.

Vocabulario adecuado. La atención al cliente se basa en la comunicación que se tiene con el cliente, es por eso que como condición de todo comunicador es adecuarse a su interlocutor, es decir, es importante una buena comunicación con el cliente que nos pueda comprender el mensaje que nos quiera brindar.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid-19, Chiclayo, 2020?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., durante el Covid?19, Chiclayo, 2020?

¿Cuál es el diagnóstico de la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid?19, Chiclayo, 2020?

¿Cómo validar la relación que existe entre calidad de servicio y atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid?19, Chiclayo, 2020?

1.5. Justificación e Importancia del Estudio

Este estudio es importante porque intenta efectuar la relación de la calidad del servicio con la atención del cliente durante el Covid-19, ya que hoy en día los clientes temen por su salud y de ser contagiadas por la aglomeración de personas al formar largas colas para realizar sus pagos. De lo nombrado anteriormente nace el motivo del desarrollo de esta investigación para determinar la calidad de servicio en la atención al cliente en Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., para esto se evaluará las causas que se vinculan a la calidad del servicio que captan los usuarios.

Por lo tanto, nos vemos obligados en cierta forma hacer más ingeniosos que antes, mucho más exigentes con las distintas fases de atención al cliente, de este mercado tan exigente, nos pone a disposición de estrategias innovadoras, este es el punto más importante ya que este punto se tiene descuidado en el Proyecto de

Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. y lo que tenemos que mejorar en la financiera.

Justificación Teórica

La justificación teórica se basa en las teorías que aportan en la calidad de servicio Lovelock (2009) y en Atención al cliente Devrye y Burgos (2017).

Justificación Metodológica

Según Ñaupa (2013) manifiesta que las técnicas e instrumentos son el cuestionario y la prueba de hipótesis, la cual utilizaramos para la investigación con el propósito de lograr resultados veridicos, de tal forma recoger la información necesaria que permita relacionar a la atención al cliente mediante la calidad de servicio. Asi mismo esta investigación servirá como referencias para nuevas investigaciones.

Justificación Social

En este punto la investigación permitirá que la calidad de servicio mediante las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, contribuya para mejorar la atención al cliente del Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., Chiclayo.,por lo tanto la empresa obtendrá así más cartera de clientes, mediante estrategias de calidad de servicio, además de contribuir con el desarrollo socieconómico del país a través de los pagos de estos.

1.6. Hipótesis

Si existe relación entre calidad del servicio y atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiera durante el Covid-19, Chiclayo, 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid-19, Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel de calidad de servicio en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid.19, Chiclayo, 2020.

Diagnosticar la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid.19, Chiclayo, 2020.

Proponer estrategias de calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid.19, Chiclayo, 2020.

CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

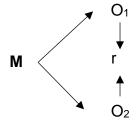
Hernández.et.al. (2014) menciona que las investigaciones con respecto a las investigaciones descriptivas procuran detallar los atributos, los rasgos y los rasgos de personas, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio.

El estudio es de tipo descriptivo porque se estudiara cómo es la situación problemática del Proyecto de Desarrollo Económico y Financiero S.A.C. en cierto tiempo de duración y los hechos que se manifestara en como se encuentran dentro de él.

Asimismo, Hernández.et.al.(2014) manifiestan que las investigaciones correlacionales buscan mediar la semejanza que existe entre dos o más variables, categorías o el nivel de semejanza entre dos variables, de esta manera el estudio se determinó que será Descriptiva- Correlacional.

2.1.2. Diseño de Investigación

El diseño de este estudio es no experimental porque se percibe el fenómeno en un ámbito natural para poder reunir la información que se necesita, además es de tipo transversal porque se estudian datos en un solo momento. (Hernández.et.al. 2014)



Dónde:

M = Es el grupo o muestra

O₁ = Calidad de servicio

O₂ = Atención al cliente

r = Correlación entre dichas variables

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

"Es el grupo de personas o entidades que de cierta forma son motivos de estudio". (Ñaupa, 2013, p. 205)

La población de esta investigación está constituida por usuarios que se acerca a la financiera para poder adquirir los servicios de esta y que en promedio son 353 usuarios según el reporte de la empresa.

2.2.2 Muestra

Es la parte de la población, escogido por distintos métodos, pero teniendo en cuenta que ellos son los que representan a la población, es decir una muestra representa las características de los individuos de la población. (Ñaupa, 2013, p. 206)

La parte de la muestra lo conforman los usuarios de la financiera, lo cual sabremos el número estimados con la siguiente formula:

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

N= Tamaño de la población

Z2∞= Valor critico correspondiente al nivel de confianza elegido (95%)

p= Probabilidad de éxito (50%)

q= Probabilidad de fracaso (50%)

e= Margen de error permitido (5%)

n= Tamaño de la muestra = 75 usuarios.

2. .3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variable

Definición Conceptual:

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Lovelock (2009) precisa que la calidad de servicio en distintas perspectivas, la calidad es sinónimo de excelencia innata. En este sentido la perspectiva se propone a la acción y planea que las personas aprenda a distinguir la calidad tan solo por el conocimiento que se logra a través de la demostración repetida. (p. 234)

Definición Operacional:

Parasuraman.et.al. (1992) señala que las varibles son medidas en los siguiente grupos :Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Definición Conceptual:

Variable Dependiente: Atención al Cliente

La atención al cliente es el servicio que da una empresa a sus usuarios al satisfacer sus consultas, demandas o reclamos, cuando le vende un bien o servicio, lo entrega o atiende a un cambio o reposición. (Devrye, 2017, p. 67). Es decir, que el amplio concepto que incluye el servicio post venta de un bien o servicio, y aporta de forma fundamental a la construcción del prestigio empresarial.

Definición Operacional:

Alcaide (2010) nos menciona que las varibles son medidas en los siguiente grupos : Incentivos y privilegios, comunicación,información,marketing interno y experiencia al cliente.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
		Calidad en infraestructura	¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado? ¿Qué impresión le da la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo	
Calidad de Servicio.	Elementos tangibles	Características de equipos	Empresarial y Financiero? ¿Considera usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología? ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos? ¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el	Técnica: Encuestas
				Instrumentos Cuestionario
	Fiabilidad	Eficiencia en el servicio	personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia? ¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?	

	Atención rápida	¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficiente? ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero? ¿Considera que el personal del
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta a inconvenientes	Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle? ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento? ¿Cuándo usted tiene problemas siente
	Los empleados ayudan a los clientes	que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarle? ¿Cundo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?
Seguridad 	Percepción del servicio	¿En el Proyecto de Desarrollo y Financiero si solicito algún servicio al personal, se informan exactamente cuándo lo proporcionarán y cumplen con ello? ¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito el personal les

	Confianza	informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos? ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?
		¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero? ¿Considera que el Proyecto de
	Atención personalizada	Desarrollo y Financiero le brinda una atención personalizada adecuada? ¿El trato que percibe por parte de su promotor de crédito es agradable?
Empatía	Horarios adecuados	¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de Desarrollo? ¿se encuentra cómodo con los horarios de cobranza de créditos por parte del personal del Proyecto de Desarrollo?
Fuente: Flaboración	n Pronio	,

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. VARIABLE DEPENDIENTE

Variables Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
		Posibilidad de recomendación	Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo? ¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo?	
	Comunicación		¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa?	
		Personal informado	¿El personal del Proyecto de Desarrollo resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados?	
Atención al cliente.	Experiencia	Visitas programadas	¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos? ¿El personal del Proyecto de Desarrollo cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos?	Técnica: Encuestas Instrumentos: Cuestionario
	del cliente	Personal colaborador	¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga? ¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?	
	Incentivos y Privilegios	Personal Capacitado	¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones? ¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?	

	Conocimiento del personal	¿El personal del Proyecto de Desarrollo cuando le brinda sus servicios conoce sus necesidades? ¿Considera que su promotor de crédito le informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades?
Información	Preocupación por los clientes	¿Se siente seguro de ir a las instalaciones del Proyecto de Desarrollo por miedo de contraer al Covid-19? ¿Considera que los beneficios brindados por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados?
 Marketing Interno	Fidelización del cliente	¿Está de acuerdo con la capacidad de respuesta de nuestros servicios, qué deberíamos mejorar? ¿Está de acuerdo con el beneficio que usted considera que le brinda la empresa?

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas.

Hernández.et.al.(2014) manifiestan que cualquier forma de comunicación ya sea de una forma objetiva o sistemática, se mide los contenidos en categorías y subcategorías, y se sujeta a un estudio estadístico. Como técnica se utilizará la encuesta, el cual responderá a la variable de calidad del servicio y atención al cliente.

2.4.2. Instrumentos.

Hernández.et.al.(2014) expresan que los instrumentos permitirán contrastar las hipótesis, para poder así medir las variables dependientes. Como instrumento de validacion se tomara en cuenta el cuestionario para la recoleccion de mis variables que esta conformada por cada dimensión.

2.4.3. Validez y confiabilidad.

La validez se aprobó por medio del juicio de expertos sobre mi tesis, los cuales validaron mi encuesta de forma correcta al cual permitió encuestar a mi muestra.

La confiabilidad se realizará por medio de una prueba piloto para hallar el Alfa de Cronbach, los cuales fueron ingresado al SPSS para obtener la confiabilidad de mis interrogantes.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento se ejecutará en el estudio de los datos informativos se detalla a continuación:

- Se examina tanto la población como la muestra.
- Fijar los instrumentos que contribuirán a la evaluación.
- Diseño de los instrumentos para la evaluación.
- Validación del cuestionario.
- Uso de los cuestionarios de la evaluación a la muestra.

- Se tabulan las respuestas obtenidas.
- Se elaboran los resultados en el programa SPSS 25.
- Se interpretan los resultados que se obtuvieron.
- Se elabora la discusión de los resultados.

2.6. Aspectos éticos

Según Parra y Briceño (2013) mencionan que hay variados criterios éticos que, entre los cuales se han tenido en cuenta para la presente investigación los siguientes:

2.6.1. Respeto a las Personas

Todo ser humano tiene el derecho a ser tratado de manera autónoma y las personas que tienen poca autonomía tienen derecho a ser protegidas, es por ello que clasifica en dos tipos de morales: el poder reconocer la autonomía y proteger aquellos con una autonomía menor.

Todos los seres humanos no son capaces de actuar con sus decisiones propias, pero algunos pierden esta capacidad del producto de alguna enfermedad, discapacidad mental o situaciones que limitan su libertad.

2.6.2. Beneficencia

Procurar no solo tolerar sus decisiones y proteger daños, esto implica procurar su bienestar como actos de sensibilidad o claridad los cuales va más allá de ser un compromiso para el sujeto, según Claude Bernard, manifestó en el campo de estudio que uno no debe lastimar a nadie no importa el beneficio que esto pueda traer.

2.6.3. Justicia

La justicia va en cuanto a "lo que se merece", también la persona se debe trata con igualdad, una injusticia ocurre cuando un beneficio de un individuo se le niega sin razón, en algunos casos la injusticia ocurre por perjuicios sociales, raciales, sexuales y culturales establecidos por la sociedad.

2.7. Criterios de Rigor Científico

De acuerdo con Noreña et.al. (2012) plantean que los estudios, como criterios de rigor científico son por las siguientes razones:

Consistencia, indica que la complicación de la investigación dificultad la consistencia de los datos y tampoco es accesible la replicabilidad exacta del estudio.

Relevancia, permite estimar el beneficio de los objetivos y observar si se logró un principal conocimiento del fenómeno de investigación.

Neutralidad/objetividad, los resultados del estudio deben responder a la autenticidad de las descripciones realizadas por los participantes.

Adecuación teórico-epistemológica, una conexión adecuada del problema por investigar y la teoría existente.

CAPÍTULO III RESULTADOS

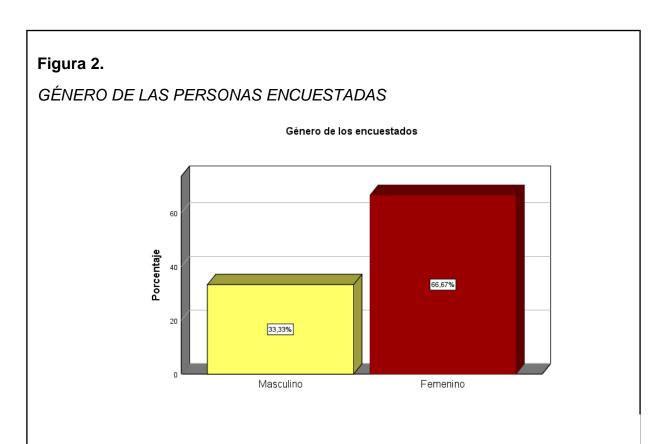
III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras.

Tabla 3. *GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	25	33.3
Femenino	50	66.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS.



Con respuesta a la encuesta, se puede establecer que el 66,7% fueron de género femenino y el otro el 33,3% del género masculino.

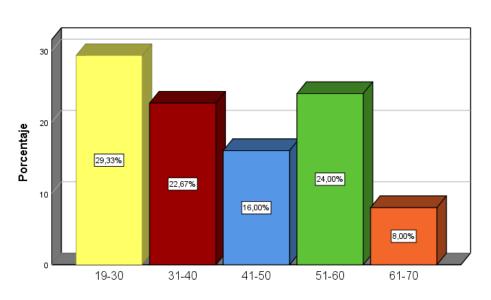
Tabla 4.EDAD DE LAS PERSONAS.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
19-30	22	29.3
31-40	17	22.7
41-50	12	16.0
51-60	18	24.0
61-70	6	8.0
Total	75	100.0

Figura 3.

EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

Edad de los encuestados



De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 29,3% tienen edades entre 19-30, el 24% tienen edades entre 51-60, el 22,7% tienen edades entre 31-40, el 16% tienen edades entre 41-50 y los restantes que es el 8% tienen entre 61-70.

Determinar la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid-19, Chiclayo, 2020.

Tabla 5

CORRELACIONAL DE PEARSON

Correlaciones

		VI	VD
VI	Correlación de	1	,840**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
VD	Correlación de	,840**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	75	75

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

Los resultados obtenidos aplicando en el coeficiente de Pearson, demuestran que la variable independiente influye en la variable dependiente con una correlación significativa en el nivel de 0,01. En consecuencia, la hipótesis H₁ Si existe relación entre calidad del servicio y atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero durante el Covid-19, Chiclayo, 2020, queda debidamente contrastada y confirmada.

Por lo tanto, se determina que la calidad del servicio tiene una influencia en la atención al cliente de los usuarios del Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero, alcanzando y evidenciando el objetivo general, con una correlación significativa de la calidad de servicio en la atención al cliente.

Tabla 6.

LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y
FINANCIERO ESTÁN EN BUEN ESTADO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	29	38.7
A Veces	26	34.7
Casi	6	8.0
Nunca		
Nunca	14	18.7
Total	75	100.0

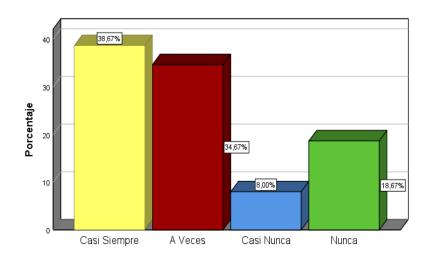
DESARROLLO Y FINANCIERO ESTÁN EN BUEN ESTADO?

Fuente: SPPS

Figura 4.

¿CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE

¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 73,34% que consideran que la infraestructura del local se encuentra en buen estado, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 26,67%.

Tabla 7.

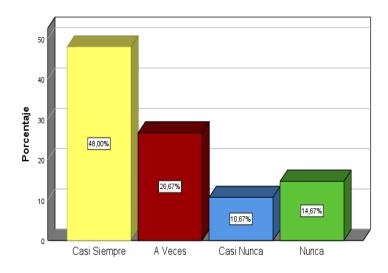
LA APARIENCIA EXTERNA DE PROYECTO DE DESARROLLO
EMPRESARIAL Y FINANCIERO ES ADECUADA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	36	48.0
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	8	10.7
Nunca	11	14.7
Total	75	100.0

Figura 5.

¿CONSIDERA USTED QUE LA APARIENCIA EXTERNA DE PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO ES ADECUADA?

¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 74,67% que consideran que la apariencia externa del local se encuentra en buen estado, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 25,34%.

Tabla 8.

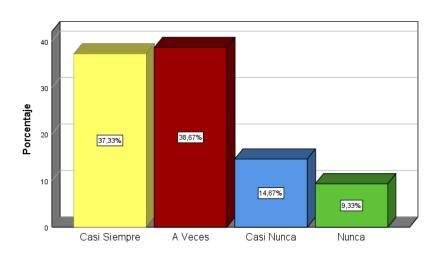
LOS EQUIPAMIENTOS DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SON DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi	28	37.3
Siempre		
A Veces	29	38.7
Casi	11	14.7
Nunca		
Nunca	7	9.3
Total	75	100.0
Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	29 11 7	38.7 14.7 9.3

Figura 6.

¿CREE USTED QUE LOS EQUIPAMIENTOS DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SON DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA?

¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 76% que consideran que los equipamientos del local se encuentran en buen estado, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 24%.

Tabla 9.

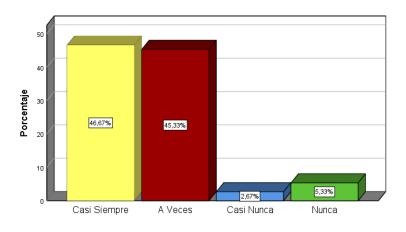
EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO
CUENTA CON TECNOLOGÍA ADECUADA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	35	46.7
A Veces	34	45.3
Casi Nunca	2	2.7
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

Figura 7.

¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUENTA CON TECNOLOGÍA ADECUADA PARA RESOLVER SUS DUDAS O REQUERIMIENTOS?

¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% que consideran que el local cuenta con una buena tecnología, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

Tabla 10.

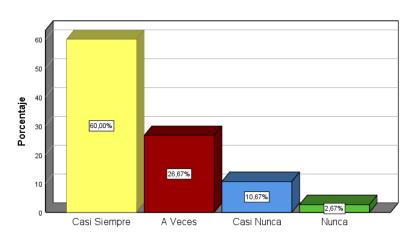
CUANDO EL PERSONAL SE COMPROMETE HACER ALGO POR USTED LO REALIZA CON EFICIENCIA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	8	10.7
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0
E		

Figura 8.

¿CONSIDERA USTED QUE EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO EL PERSONAL SE COMPROMETE A HACER ALGO POR USTED LO REALIZA CON EFICIENCIA?

¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 86,67% que consideran que el personal trabaja con eficiencia, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 13,34%.

Tabla 11.

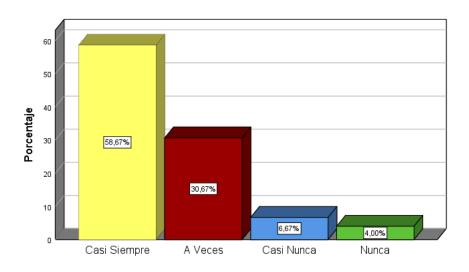
EL TRÁMITE Y EL TIEMPO QUE SE REALIZA PARA LA EVALUACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS ES LA ADECUADA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	44	58.7
A Veces	23	30.7
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0
Europe ODC	20	

Figura 9.

¿CONSIDERA QUE EL TRÁMITE Y EL TIEMPO QUE SE REALIZA PARA LA EVALUACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS ES LA ADECUADA?

¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evalución de nuevos créditos es la adecuada?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 89,34% que consideran que los tramites y el tiempo son adecuados, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 10,67%.

Tabla 12.

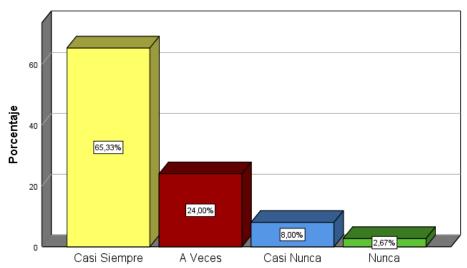
PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO EFICAZ.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	49	65.3
A Veces	18	24.0
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0

Figura 10.

¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO EFICAZ?

¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 89,33% que consideran el personal brinda un servicio eficaz, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un

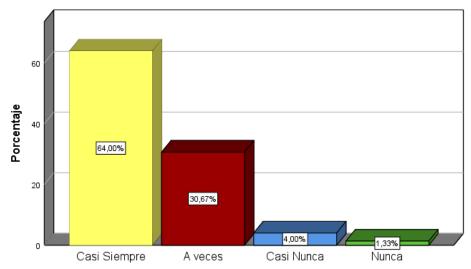
Tabla 13.

SATISFACCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	48	64.0
A veces	23	30.7
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Figura 11. ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO?

¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 94,67% que se encuentran satisfechos con la atención, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 5,33%.

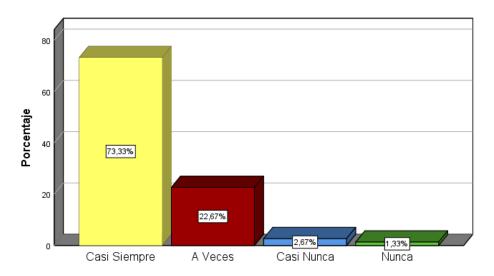
Tabla 14.

EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO
SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE.

Frecuencia	Porcentaje
55	73.3
17	22.7
2	2.7
1	1.3
75	100.0
	55 17 2 1

Figura 12. ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE?

¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 96% que consideran que el personal siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 4%.

Tabla 15.

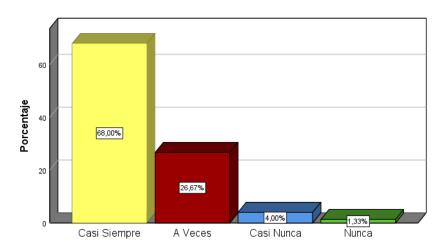
EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO HA
SABIDO ACLARAR SUS INQUIETUDES.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Figura 13.

¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO HA SABIDO ACLARAR SUS INQUIETUDES AL MOMENTO DE VISITARLO EN SU ESTABLECIMIENTO?

¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 94,67% que consideran que han sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlos en el local, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 5,33%.

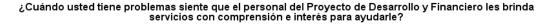
Tabla 16.

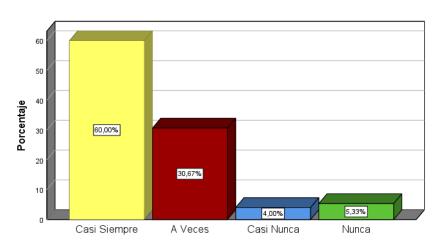
SIENTE QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y
FINANCIERO LES BRINDA SERVICIOS CON COMPRENSIÓN E INTERÉS
PARA AYUDARLE.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	23	30.7
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

Figura 14.

¿CUÁNDO USTED TIENE PROBLEMAS SIENTE QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA SERVICIOS CON COMPRENSIÓN E INTERÉS PARA AYUDARLE?





De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 90,67% que consideran que les brindan servicios con comprensión e interés, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 9,33%.

Tabla 17.

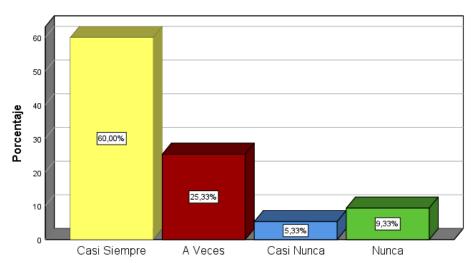
HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE ÍNDOLE PERSONAL (SALUD, ECONÓMICOS, OTROS), HA RECIBIDO APOYO DE LA EMPRESA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	19	25.3
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	7	9.3
Total	75	100.0

Figura 15.

¿CUÁNDO USTED HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE ÍNDOLE PERSONAL (SALUD, ECONÓMICOS, OTROS), ¿HA RECIBIDO APOYO DE LA EMPRESA?

¿Cuándo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 85,33% que han recibido apoyo de la empresa, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 14.66%.

Tabla 18.

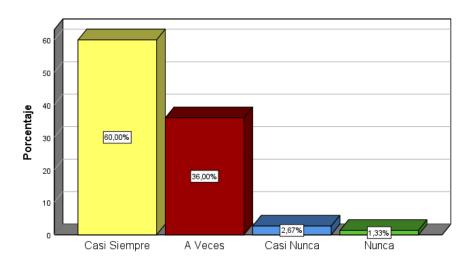
EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO ALGÚN
SERVICIO AL PERSONAL, TE INFORMAN Y CUMPLEN CON ELLO.

	Frecuencia	Porcentaje	•
Casi Siempre	45	60.0	
A Veces	27	36.0	
Casi Nunca	2	2.7	
Nunca	1	1.3	
Total	75	100.0	F

Figura 16.

¿EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO ALGÚN SERVICIO AL PERSONAL, TE INFORMAN EXACTAMENTE CUÁNDO SE LO PROPORCIONARÁN Y CUMPLEN CON ELLO?

¿En el Proyecto de Desarrollo y Financiero si solicito algún servicio al personal, te informan exactamente cuándo se lo proporcionarán y cumplen con ello?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 96% que consideran que el personal te proporciona información se los servicios cuando lo necesitan, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 4%.

Tabla 19.

EL PERSONAL LES INFORMA DE LOS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS

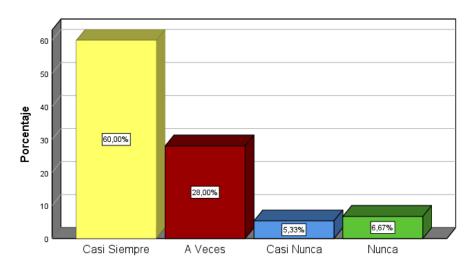
DE CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	21	28.0
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	5	6.7
Total	75	100.0

Figura 17.

¿CUÁNDO HAY PROMOCIONES O LÍNEAS ADICIONALES DE CRÉDITO, EL PERSONAL LES INFORMA DE DICHOS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS DE CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS?

¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito, el personal les informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 88% consideran que el personal les informa de los beneficios o líneas adicionales al crédito, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 12%.

Tabla 20.

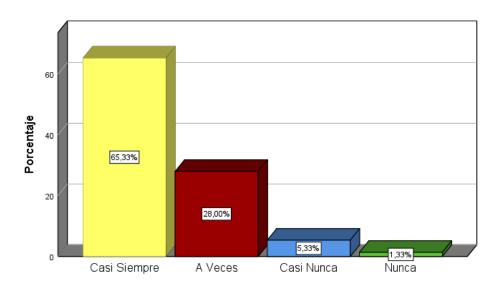
EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ ATENTO A SUS NECESIDADES.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	49	65.3
A Veces	21	28.0
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0
	^^	

Figura 18.

¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ ATENTO A SUS NECESIDADES?

¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 93.33% consideran que el personal siempre está atento a sus necesidades, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 6.66%.

Tabla 21.

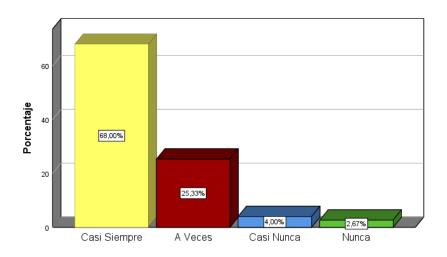
CONFÍA EN LA HONESTIDAD DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	19	25.3
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0

Figura 19.

¿CONFÍA EN LA HONESTIDAD DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO?

¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 93.33% confían en la honestidad del personal, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 6,67%.

Tabla 22.

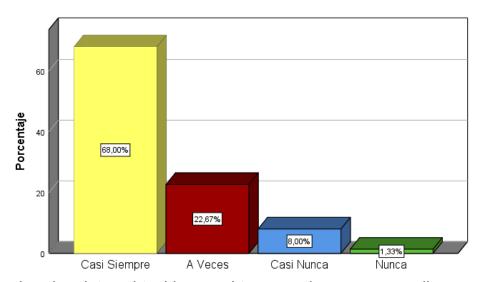
PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	17	22.7
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Figura 20.

¿CONSIDERA QUE EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADA?

¿Considera que el Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda una atención personalizada adecuada?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 90.67% consideran que brindan una atención personalizada, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 9.33%.

Tabla 23.

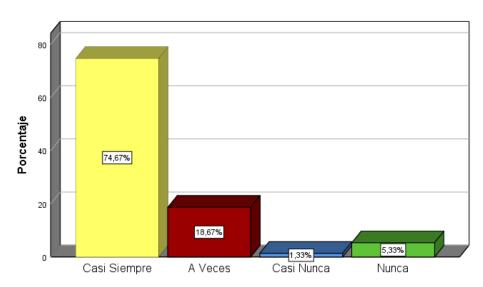
EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDITO ES AGRADABLE.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	56	74.7
A Veces	14	18.7
Casi Nunca	1	1.3
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

AGRADABLE?

Figura 21. ¿EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDITO ES





De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 93.34% perciben un trato agradable de su promotor, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 6.66%.

Tabla 24.

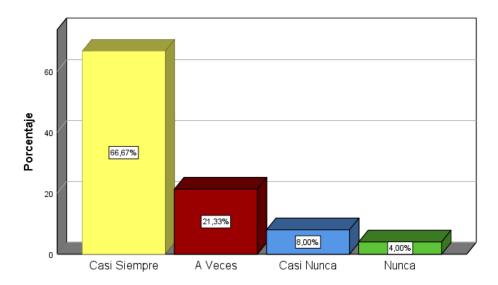
ESTÁ SATISFECHO CON EL HORARIO DE APERTURA Y CIERRE DEL PROYECTO DE DESARROLLO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	50	66.7
A Veces	16	21.3
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Figura 22.

¿ESTÁ SATISFECHO CON EL HORARIO DE APERTURA Y CIERRE PRESTADO POR EL PROYECTO DE DESARROLLO?

¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de Desarrollo?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 88% están satisfechos con el horario de apertura y cierre, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 12%.

Tabla 25.

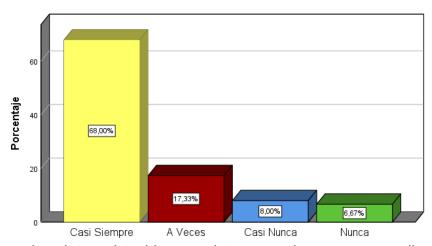
SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE CRÉDITOS.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	13	17.3
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	5	6.7
Total	75	100.0

Figura 23.

¿SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE CRÉDITOS POR PARTE DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO?

¿Se encuentra cómodo con los horarios de cobranza de créditos por parte del personal del Proyecto de Desarrollo?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 85.33% se encuentran cómodos con los horarios de cobranza del personal, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 14.67%.

Tabla 26.

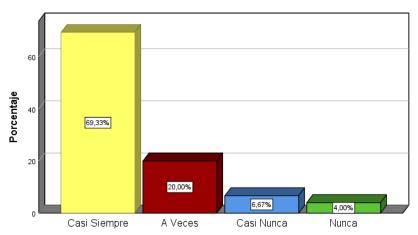
RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA SER CLIENTE DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	52	69.3
A Veces	15	20.0
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Figura 24.

BASÁNDOSE EN SU EXPERIENCIA, ¿RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA SER CLIENTE DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO?

Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 89.33% consideran que el personal les informa de los beneficios o líneas adicionales al crédito, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 10,67%.

Tabla 27.

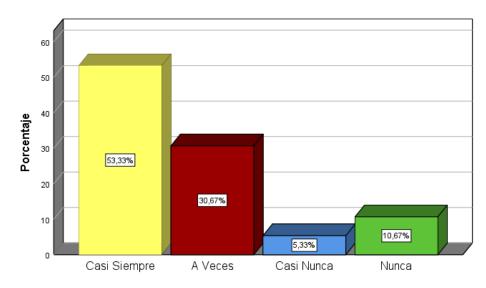
HA RECOMENDADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD ALGÚN FAMILIAR O
AMIGO A PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	40	53.3
A Veces	23	30.7
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	8	10.7
Total	75	100.0

Figura 25.

¿HA RECOMENDADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD ALGÚN FAMILIAR O AMIGO A PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO?

¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo y Financiero?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 84% que han recomendado a un familiar o amigo, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 16%.

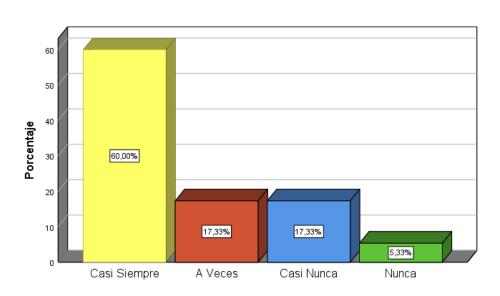
Tabla 28

CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	13	17.3
Casi Nunca	13	17.3
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

Figura 26.
¿CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA?





De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 77,33% conocen de los servicios que ofrece la empresa, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 22.66%.

Tabla 29.

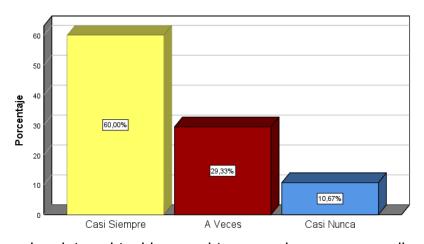
PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO RESUELVE TODAS SUS DUDAS AL BRINDARLE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	8	10.7
Total	75	100.0

Figura 27.

¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO RESUELVE TODAS SUS DUDAS AL BRINDARLE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS?

¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 89.33% consideran que el personal les informa de los beneficios o líneas adicionales al crédito, mientras los que respondieron "Casi nunca" tiene un total 10.67%.

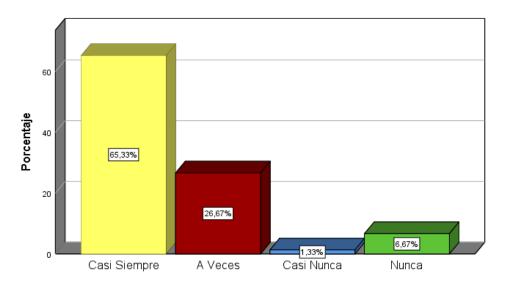
RECIBE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO AL ACUDIR A SUS ESTABLECIMIENTOS.

Frecuencia	Porcentaje
49	65.3
20	26.7
1	1.3
5	6.7
75	100.0
	49 20 1 5

Figura 28.

¿RECIBE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO AL ACUDIR A SUS ESTABLECIMIENTOS?

¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% reciben un buen servicio al acudir a sus establecimientos, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

Tabla 31.

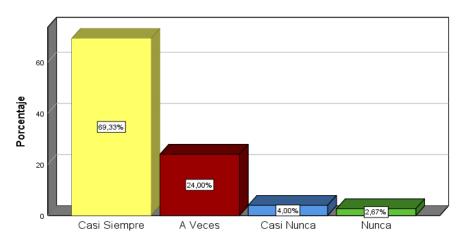
PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUMPLE CON LA HORA EN EL MOMENTO DE PROGRAMAR LOS DESEMBOLSOS.

Frecuencia	Porcentaje
52	69.3
18	24.0
3	4.0
2	2.7
75	100.0
	52 18 3 2

Figura 29.

¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUMPLE CON LA HORA EN EL MOMENTO DE PROGRAMAR LOS DESEMBOLSOS?

¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 93.33% consideran que el personal cumple con la hora al momento de programar los desembolsos, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 6,67%.

Tabla 32.

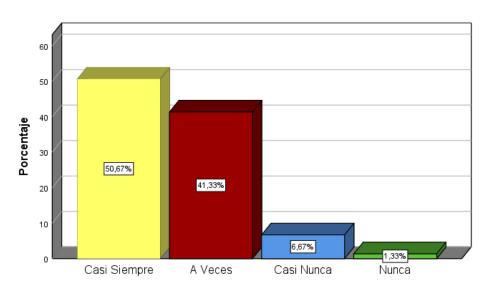
EL PERSONAL ACUDE RÁPIDAMENTE ANTE CUALQUIER INCONVENIENTE O DUDA QUE TENGA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	38	50.7
A Veces	31	41.3
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0
E OD	00	

Figura 30.

¿EL PERSONAL ACUDE RÁPIDAMENTE ANTE CUALQUIER INCONVENIENTE O DUDA QUE TENGA?

¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% consideran que el personal acude rápidamente al tener un inconveniente, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

Tabla 33.

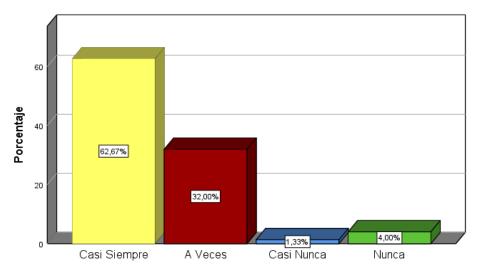
EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO
TRABAJA EN EQUIPO.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi	47	62.7
Siempre	0.4	00.0
A Veces	24	32.0
Casi Nunca	1	1.3
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Figura 31.

¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO TRABAJA EN EQUIPO?

¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 94.67% consideran que el personal trabaja en equipo, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 5,33%.

Tabla 34.

EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SE ENCUENTRA ADECUADAMENTE CAPACITADO PARA EJERCER SUS FUNCIONES.

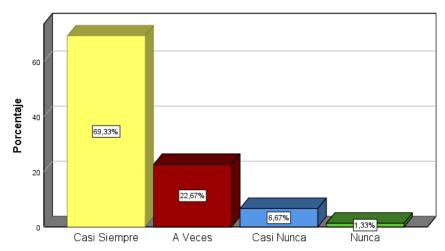
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	52	69.3
A Veces	17	22.7
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

Figura 32

¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SE ENCUENTRA ADECUADAMENTE CAPACITADO PARA EJERCER SUS FUNCIONES?

¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% consideran que el personal se encuentra capacitado para las funciones que realiza, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

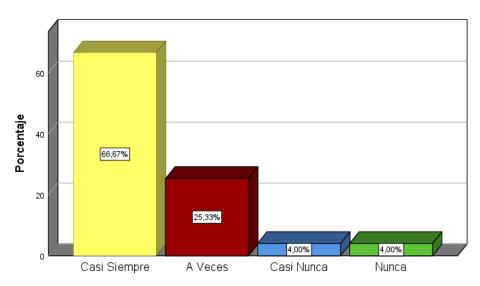
Tabla 35.

EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA RESOLVER SUS INQUIETUDES.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	50	66.7
A Veces	19	25.3
Casi Nunca Nunca	3 3	4.0 4.0
Total	75	100.0

Figura 33. ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA RESOLVER SUS INQUIETUDES?

¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% consideran que el personal se encuentra capacitado para resolver sus inquietudes, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

Tabla 36

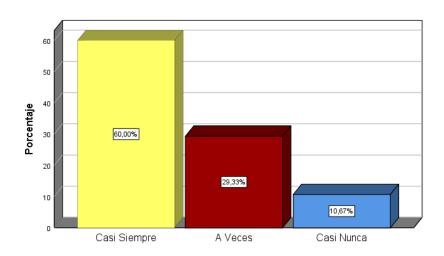
EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO LE BRINDA SUS SERVICIOS CONOCE SUS NECESIDADES.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	8	10.7
Total	75	100.0

Figura 34.

¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO LE BRINDA SUS SERVICIOS CONOCE SUS NECESIDADES?

¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando le brinda sus servicios conoce sus necesidades?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 89.33% consideran que el personal le brinda sus servicios de acuerdo a sus necesidades, mientras los que respondieron "Casi nunca" tienen un total 10,67%.

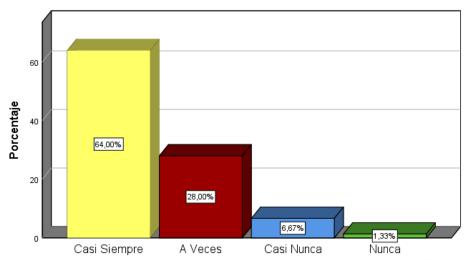
Tabla 37.

SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA DETALLADAMENTE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre A Veces	48	64.0
	21	28.0
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0
E ODC		

Figura 35. ¿CONSIDERA QUE SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA DETALLADAMENTE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES?

¿Considera que su promotor de crédito le informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% consideran que el promotor informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

Tabla 38.

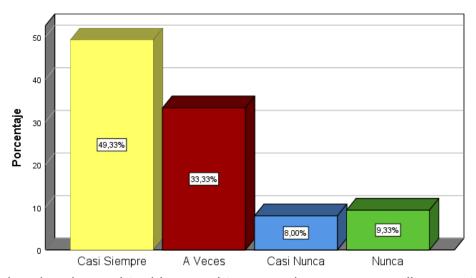
SE SENTIRÍA SEGURO DE IR A LAS INSTALACIONES DEL PROYECTO
DE DESARROLLO POR MIEDO DE CONTRAER AL COVID-19.

	Frecuencia	Porcentaje				
Casi Siempre	37	49.3				
A Veces	25	33.3				
Casi Nunca	6	8.0				
Nunca Total	7	9.3				
	75	100.0				

Figura 36.

¿SE SENTIRÍA SEGURO DE IR A LAS INSTALACIONES DEL PROYECTO DE DESARROLLO POR MIEDO DE CONTRAER AL COVID-19?

¿Se sentiría seguro de ir a las instalaciones del Proyecto de Desarrollo por miedo de contraer al Covid-19?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 82.66% consideran se sienten seguros de ir a las instalaciones ante miedo al Covid-19, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 17.33%.

Tabla 39.

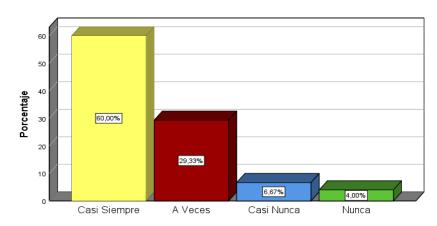
LOS BENEFICIOS BRINDADOS RESPECTO A EXONERACIONES DE INTERESES MORATORIOS Y APOYO CON NUEVOS CRÉDITOS SON LOS ADECUADOS.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Figura 37.

¿CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS BRINDADOS POR LA EMPRESA RESPECTO A EXONERACIONES DE INTERESES MORATORIOS Y APOYO CON NUEVOS CRÉDITOS SON LOS ADECUADOS?

¿Considera que los beneficios brindados por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 89.33% consideran que los beneficios brindados por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 10,67%.

Tabla 40.

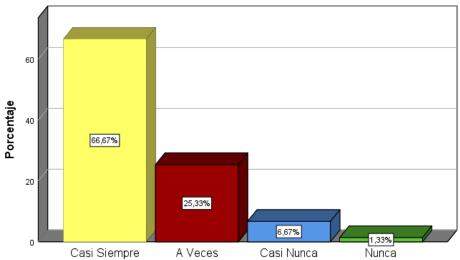
LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS SERVICIOS ES LA ADECUADA.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	50	66.7
A Veces	19	25.3
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Figura 38.

¿CONSIDERA QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS SERVICIOS ES LA ADECUADA?

¿Considera que la capacidad de respuesta de nuestros servicios es la adecuada?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% consideran que la capacidad de respuesta de los servicios es la adecuada, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 8%.

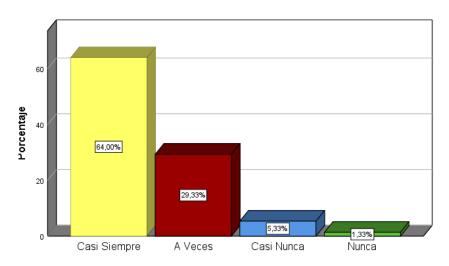
Tabla 41.LOS BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA USTED.

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	48	64.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Figura 39.

¿LOS BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA USTED?

¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados para usted?



De acuerdo a los datos obtenidos se obtuvo que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 93.33% consideran que los beneficios brindados por la empresa son los adecuados, mientras los que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" suma un total 6,66%.

3.2. Discusión de resultados

Este capítulo se desarrolla la discusión de la información recolectada en el instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes del Proyecto Desarrollo Empresarial y Financiero.

Respecto al objetivo general, se determinó que la variable independiente influye en la variable dependiente con un nivel significativa en el nivel del 0,01, en la correlación de Pearson arrojo el 0,840 (Tabla 5). Este resultado se asemeja a la investigación de Olivo y Triviño (2015) que manifiesta que la variable de la calidad de servicio tiene una influencia en la variable de atención al cliente con una correlación de Pearson de 0,718.

Con respecto al primer objetivo específico, se determinó en uno de sus ítems considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero están en buen estado (Tabla 6), sus resultados fueron altos siendo entre los que respondieron "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 73,34%, pero existe un porcentaje del 26,66% que respondieron que "Casi Nunca" y "Nunca", aunque no es tan alto el índice de este ítem se debe tomar en cuenta ya que existe un porcentaje de clientes que no le aparece atractiva la entidad. Este resultado concuerda con los resultados obtenidos por Barandiarán (2017) que el 66% respondieron que se encuentra "Totalmente de acuerdo" ya que es un factor importante que los clientes vean atractivo el local.

Del resultado obtenido en la (Tabla 13), se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal, los resultados fueron que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende un total del 94,67% este es un índice muy favorable para la entidad, pero existe otro porcentaje del 5,33% que manifiesta que la atención que le brindad la entidad no es tan buena y ese porcentaje puede convertirse en un cliente insatisfechos. De los resultados encontrados en la investigación de Gallardo y Mori (2016) manifiesta que el 86% se encuentra "Totalmente de acuerdo" con la atención que le brinda la entidad rescatando que esto punto es fundamental para fidelizar a los clientes.

Del resultado obtenido en la (Tabla 15), en el ítem considera que el personal de la empresa ha sido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su

establecimiento, los resultados fueron altos ya que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" suma un total del 94,67% que consideran que al momento de consultar con algún colaborador de la entidad sus inquietudes son solucionadas, pero existe un 5,33% que manifiesta que "Casi Nunca" y "Nunca" sus inquietudes son resueltas. De los resultados obtenidos en la investigación de Gil (2017) manifiesta que el 82% se encuentra "Totalmente de acuerdo" con esta interrogante ya que mencionan que los trabajadores de la entidad siempre tratan de darle una solución y no quedarse con la duda.

Del resultado obtenido en la (Tabla 11), en el ítem confía en la honestidad del personal de la empresa , los resultados fueron altos ya que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" suma un total del 93,33% que consideran que los colaboradores son honestos con ellos, este punto es fundamental para el crecimiento de la entidad, pero no dejarse de preocupar por los que respondieron "Casi Nunca" y "Nunca" que asciende un total del 6,67% que consideran que el personal no les brinda tanta honestidad cuando realiza sus procesos. De los resultados obtenidos en el estudio de Liza y Siancas (2016) manifiesta que el 84% se encuentra "De acuerdo" con respecto al ítem ya que al considerar este factor en la entidad genera un alto reconocimientos por los clientes.

Del resultado obtenido en la (Tabla 22), en el ítem considera que la empresa les brinda una atención personalizada adecuada, los resultados muestran que los responden entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 90,67%, es un índice alto, pero hay un porcentaje del 9,33% que consideran "Casi Nunca" y "Nunca", la entidad no les brinda una atención personalizada y esto genera incomodidad en los usuarios. De los resultados conseguidos en la investigación de Jimenez y Mamani (2018) manifiesta que el 90% se encuentra "Totalmente satisfecho" con respecto al ítem esto punto es fundamental ya que, al tener un trato personalizado con los clientes se tendrá la satisfacción del cliente.

Con relación al segundo objetivo específico, se determinó en uno de sus ítems cono los tipos de servicio que brinda la empresa (Tabla 28), los resultados fueron que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 77,33% que consideran estar informados con todos los servicios que brinda la entidad, pero existe un índice moderado que los que respondieron entre "Casi

nunca" y "Nunca" suma un total del 22,67% que desconocen los servicios que brinda la entidad, estando así desinformados. Este resultado coincide con los resultados obtenidos por Olivo y Triviño (2015) que el 54% respondieron que se encuentra "Casi nunca" la entidad se preocupa en dar a conocer los múltiples servicios que brinda, perdiendo así clientes en otros ámbitos.

Del resultado obtenido en la (Tabla 31), en el ítem el personal de la empresa cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos, los resultados muestran que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" suma un total del 93,33% que consideran que los colaboradores si llegan a la hora indicada que establece con el cliente, pero existe un 6,67% que respondieron entre "Casi nunca" y "Nunca" que indica que se sienten disconformes con los colaboradores ya que presentan incomodidades al momento de programar una cita y no lleguen a tiempo. De los resultados conseguidos en el estudio de Mendoza (2019) manifiesta que el 39% se encuentra "Insatisfecho" con el tiempo que tiene que esperar a los trabajadores de la entidad, provocándoles una incomodidad.

Del resultado obtenido en la (Tabla 34), en el ítem cree usted que el personal de la empresa se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones, los resultados muestran que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 92% que consideran que el personal de la entidad se encuentra muy bien capacitado, ya que dan soluciones a sus problemas, pero hay un porcentaje del 8% que manifiestan entre "Casi nunca" y "Nunca" consideran que el personal se encuentre altamente calificado para el puesto que cubre. De los resultados conseguidos en la investigación de Hernández (2018) manifiesta que el 89% se encuentra "De acuerdo" con esta interrogante ya que el personal muestra estar capacitados para el puesto que cubren cubriendo así sus expectativas

Del resultado obtenido en la (Tabla 38), en el ítem se sentiría seguro de ir a las instalaciones de la empresa, los resultados muestran que los que respondieron entre "Casi siempre" y "A veces" asciende a un total del 82,66% que consideran que ir al local se sienten seguros, pero hay un porcentaje del 17,34% que manifiestan no sentirse seguro al acercase a la entidad ya que es una zona sólida. De los resultados conseguidos en el estudio de Minguillo (2018) manifiesta que el 37% no se encuentra seguro al acercase a una entidad financiera.

3.3. Aporte científico

3.3.1. Introducción

La calidad de servicio hoy en día para las entidades modernas es una herramienta muy importante. El enfoque ahora es proporcionar a los usuarios equipos modernos, instalaciones físicas modernas, mejorar la apariencia de la infraestructura, prometer los productos proporcionados por la empresa, resolver los problemas de los clientes, brindarles servicios en el momento adecuado, sin errores y finalmente dar un servicio amable, rápido, compasivo y comprensivo. En este contexto, la propuesta tiene como objetivo confirmar los conocimientos técnicos y prácticos aportados por Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C para mejorar las condiciones de servicio y brindar a los clientes comodidad, atención personalizada y comunicación activa.

3.3.2. Diagnóstico

La propuesta se fundamenta en los resultados conseguidos en estudios de campo previos, utilizando herramientas de investigación como una encuesta a 78 usuarios aplicada a proyectos de desarrollo empresarial y financiero de la SAC. La encuesta determinó no solo diseñar una propuesta, sino optimizar los servicios que brinda la entidad.

3.3.3. Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Diseñar estrategias de calidad de servicio en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.

Objetivo Especifico

Mejorar la comodidad del cliente mediante los elementos tangibles en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.

Capacitar al personal para una mejor atención y orientación al cliente acerca del servicio que ofrece en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.

Mejorar la confianza del cliente para hacer sus depósitos y obtener créditos.

CAPACITACIONES PROGRAMADAS							
TEMA	HORA	LUGAR	PONENTE				
Calidad en el servicio.	4:30 Pm	Prodef	Carlos Rojas.				
Coaching.	5:30 Pm	Prodef	César Ramírez.				
Políticas de atención y servicio al cliente.	6:40 Pm	Prodef	Liliana Cabrera.				

3.3.4. Mejorar la comodidad del usuario mediante los elementos tangibles en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.

✓ Descripción

La atención del cliente, se basa en la comodidad del entorno por lo cual se busca dar una espera placentera para el cliente hasta que llegue su turno para la atención respectiva.

✓ Estrategia

Perfeccionar el ambiente de atención al usuario, mediante equipos, muebles para una mejor comodidad.

✓ Actividades

El administrador debe organizarse para mejorar los muebles (que sean cómodos) para los usuarios, poner un electrodoméstico como el televisor para que el usuario vea mientras llega su turno.

Ambientación del establecimiento, para que la espera del usuario sea más placentera

✓ Meta

Dar comodidad al cliente en todo momento en la oficina.

3.3.5. Capacitar a los empleadores para una mejor atención y orientación al cliente acerca del servicio que ofrece en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.

✓ Descripción

Capacitar a los empleadores accede a tener más alternativas de solución ante los conflictos que tiene el usuario, sin embargo, se busca reducir las deficiencias en atención, teniendo en cuenta que las dificultades que se han presentado por falta de información brindada a cada cliente en su momento.

✓ Estrategia

Capacitar a los trabajadores respecto a la atención al cliente.

✓ Actividades

Capacitar a los empleadores, en estrategias de atención y servicio al cliente.

Detallar la información sobre el servicio o producto que se debe brindar a cada cliente de manera específica y clara.

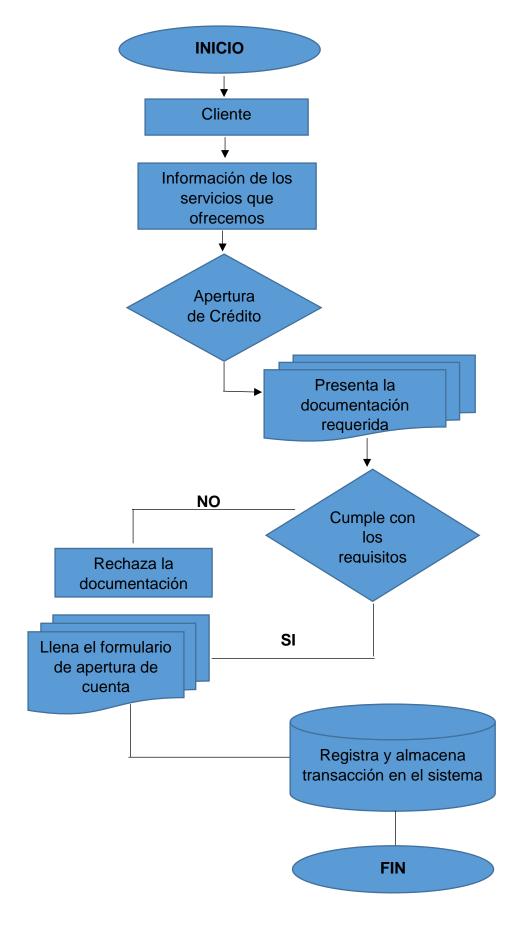
Dirigir al colaborador debe ser lo principal en cada duda o requerimiento que este tenga.

Concretar las capacitaciones con el cliente y asesoramiento ante créditos y depósitos debe ser lo primordial.

✓ Meta

Perfeccionar el nivel de atención y orientación al cliente ante quejas, reclamos y dudas.

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



3.3.6. Mejorar la confianza del usuario para hacer sus depósitos y obtener créditos.

✓ Descripción

Esta estrategia se caracteriza por la atención que se brindará al usuario, generando confianza al manifestarle a detalle las ventajas de un determinado servicio, que ofrece el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero, y los posibles inconvenientes que pueda ocasionar al no realizar los pagos o cuotas según los puntos acordados.

✓ Estrategia

Crear confianza mediante un servicio fiable

✓ Actividades

Expresar de manera detallada al cliente el servicio que se ofrece.

Detallar qué ventajas trae un determinado servicio, y que dificultades puede ocasionar si no se cumple con lo pactado.

Explicar la importancia de la comunicación con el colaborador que está asesorando al cliente ante posibles dificultades.

✓ Meta

Mejorar la confianza del usuario, para adquirir los productos y servicios que se ofrece en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero.

3.3.7. Plan de acción y presupuesto

Objetivo	Estrategia	Actividad	Responsable	Total
Mejorar la comodidad del usuario mediante los elementos tangibles en el Proyecto de Desarrollo	mediante equipos,	El administrador debe organizarse para mejorar los muebles (que sean cómodos) para los usuarios, poner un electrodoméstico como el televisor para que el usuario vea mientras llega su turno.	Administrador	S/ 3,200.00
Empresarial y Financiero S.A.C.	muebles para una mejor comodidad.	Ambientación del establecimiento, para que la espera del usuario sea más placentera		
		Capacitar a los empleadores, en estrategias de atención y servicio al cliente.		
orientación al cliente acerca del servicio que	Capacitar a los trabajadores respecto a la atención al cliente.	Detallar la información sobre el servicio o producto que se debe brindar a cada cliente de manera específica y clara.		
		Dirigir al colaborador debe ser lo principal en cada duda o requerimiento que este tenga.	Capacitadores	S/ 5,000.00
		Concretar las capacitaciones con el cliente y asesoramiento ante créditos y depósitos debe ser lo primordial.		
		Expresar de manera detallada al cliente el servicio que se ofrece.		
usuario para hacer sus denósitos y obtener	Crear confianza mediante un servicio fiable	Detallar qué ventajas trae un determinado servicio, y que dificultades puede ocasionar si no se cumple con lo pactado.	Colaboradores	S/ 500.00
		Explicar la importancia de la comunicación con el colaborador que está asesorando al cliente ante posibles dificultades.		

TOTAL S/ 8,700.00

3.3.8. Cronograma

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGST	SET	OCT	NOV	DIC
Mejorar la comodidad del usuario mediante los elementos tangibles en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.												
Capacitar a los empleadores para una mejor atención y orientación al cliente acerca del servicio que ofrece en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.												
Mejorar la confianza del usuario para hacer sus depósitos y obtener créditos.												

3.3.9. Beneficio de la propuesta

La propuesta para una mejor calidad de servicio, generara un mejor manejo de las funciones que desempeña los colaboradores, habrá un mejor ambiente para los usuarios que visiten la entidad, se creará confianza a los usuarios para así con esta estrategia poder fidelizarlos y por último a los trabajadores se les capacitara en la atención al cliente para que puedan brindar un buen trato.

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que, si existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y atención al cliente con una correlación entre las variables del 0,840, contrastando así la hipótesis que la calidad de servicio si influye en la atención al cliente.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico: Se muestra que la calidad de servicio de la entidad se encuentra en un nivel alto, ya que, al realizar la encuesta, los usuarios declaran estar satisfechos con el servicio brindado por la entidad, pero resaltando que se debe seguir mejorando en la calidad que se le brinda ya que de esa manera vamos a fidelizarlos.

Con respecto a nuestro segundo objetivo específico: Se considera que la entidad tiene un alto nivel respecto a la atención al cliente; pero de igual formar realizar las falencias encontradas en la entidad para que los clientes se encuentren más satisfechos.

Finalmente, en nuestro tercer objetivo específico, se concluye que los resultados obtenidos y analizados nos lleva a elaborar estrategias para poder mejorar las falencias encontradas en la entidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que, con respecto a la calidad de servicio, la entidad debe ver la comodidad de los ambientes, los equipos, los muebles, ya que si se realiza estos cambios el cliente tendrá una espera placentera hasta que llegue la hora que pueda ser atendido.

También, que se realice capacitaciones a los colaboradores para que sigan mejorando la atención que se le brinda a los clientes, ya que es primordial para poder fidelizarlos y de esta manera también ser recomendados.

Y por último que se realice mejoras en la confianza al cliente para que ellos puedan realizar sus depósitos y puedan obtener sus créditos, explicándoles de manera clara y precisa como se realizará los tramites respectivos, para que más adelante no se tenga ningún tipo de problema.

.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Abad , M. G., & Pincay , D. E. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros. [Tesis para optar la licenciatura,Universidad Politécnica Salesiana de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad Politécnica de Cartagena.
- Acosta, J. (2015). Trabajo en equipo. 2da edición. ESIC Editorial.
- Alba, C. (2015). MF1036_3 Metodología de empleo con apoyo en la inserción sociolaboral de personas con discapacidad. *Ediciones Paraninfo*.
- Alcaide, J. (2010). Fidelización de clientes. España: ESIC.
- Aldana, L., & Vargas, M. E. (2016). Calidad y Servicio. Concepto y Herramientas. Bogota: ECOE.
- Alvites, D., & Rojas, R. (2015). Competencias sociales para el trabajo en equipo en colaboradores de atención al clientes de dos instituciones de servicios básicos de la ciudad de Chiclayo [Tesis para optar la licenciatura,Universidad Señor de Sipán de Pimentel,Chiclayo].Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/1100/FACULTAD%20DE %20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anca , H. B. (2015). Calidad de servicio y lealtad del consumidor en instituciones financieras [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María]. Repositorio institucional Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Assad, A. (2018). Efectos de la baja productividad en el lugar de trabajo. *Obtenido de Cuida tu Dinero*.https://www.cuidatudinero.com/13108654/efectos-de-la-baja-productividad-en-el-lugar-de-trabajo
- Ávila, B. (2017). Trabajo en equipo en los trabajadores de la oficina de San Miguel del área de servicio al cliente de la empresa Nexxo [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega,Lima]. Repositorio institucional Universidad Inca Garcilaso de la Vega. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1532/TRAB.S UF.PROF.%20AVILA%20PAREDES%20BETTY%20EDITH.pdf?sequence =2
- Barandiarán Navarro, M. G. (2017). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú[Tesis para optar la licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo]. Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo.

- Barbero, & Diez. (2016). Orientaciones para la implantación progresiva de sistemas de calidad en los servicios sociales locales de la CAPV. Fundación Dialnet.

 https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3021593
- Burgos , E. (2015). Marketing Relacional. España: NETBIBLO.
- Bustelo, A. (2015). Los 6 factores de productividad : de los trabajadores del conocimiento. *Obtenido de 3g Smart Group*.http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf
- Vallejo, M., & Salazar Yepez, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención a cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Industria Data*. 13 20. doi: 10.15381/idata.v19i2.12811.
- Cáceres, C. (2015). Las 5c del marketing y su incidencia en el top of mind en la Óptica Andina de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahu [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional Universidad Técnica de Ambato.

 http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8626/1/223%20MKT.pdf
- Carrizo, J. (5 de Febrero de 2017). Los 10 mitos de la calidad que frenan el exito en las pequeñas empresas. *Gestiopolis*.
- Castilla Salazar, C. (2016). Herramientas de Gestión de Calidad.
- Castro Peralta, Y. J., & Contreras Peralta, I. A. (2015). Calidad del servicio al cliente en el sector bancario [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Católica de Santiago de Guayaguil]. Repositorio institucional Universidad Católica de Santiago.
- Céspedes Galarza, Q. N., García Céspedes, J., & Rivero Lazo, M. (2014). El modelo Servqual y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Huánuco. *Balance* 's, 8 23.
- Ching Ventura, C. J. (2016). *Influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Saga Falabella* [Tesis para optar la licenciatura , Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo] . Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo .
- Conrado, J., & Rivera, Y. (2016). Impacto de los líderes en la productividad de las empresas de servicio de aseo en la ciudad de Barranquilla. *Obtenido de Dialnet*.https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6104144
- Costa, M. (2015). Introducción a la economía laboral. *Barcelona: Universidad de Barcelona.*

- Craddick, C. (2018). Problema líder en los negocios: baja productividad. *Obtenido de Fierce*.https://fierceinc.com/blog/leading-business-problem-6-low-productivity
- Crosby, P. (1991). Hablemos de calidad . Graw Hill.
- Cubas, V. (2018). Estrategia organizacional para la mejora de trabajo en equipo en los colaboradores de MiBanco Agencia Lambayeque Matriz [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Señor de Sipán].Repositorio instituciona Universidad Señor de Sipán. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4885/Cubas%20Castillo%20V%C3%ADctor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubillos, R., & Guevara, J. (2017). La comunicación efectiva como estrategia del líder transformador para armonizar y fortalecer los equipos de gestión del colegio José Asunción Silva y la dirección local de educación de Santa Fé Candelaria. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional niversidad de La Sabana. https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/31207
- Deming Edward, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. *Madrid: Diaz Santos*.
- Deming, W. (2015). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.
- Devrye, C. (2017). Es buen negocio dar un buen servicio. México: Panorama.
- Díaz, j. (2016). Cómo el trabajo en equipo te ayuda a mejorar la productividad. *Obtenido de Negocios y Emprendimiento*.https://www.negociosyemprendimiento.org/2016/11/trabaj
 o-equipo-productividad.html
- Esparta, M. (2017). El trabajo en equipo. *Obtenido de La República*.https://larepublica.pe/economia/886569-el-trabajo-en-equipo
- Feigenbaum, A. (1951). El lenguaje de la calidad . Universitaria Potosina.
- Fernández, R. (2013). La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. *Madrid: Editorial Club Universitario.*
- Financiero, E. (2 de Mayo de 2016). ¿Cúal es el banco con peor atención al cliente ante quejas de los clientes?
- Frontado, M. & Muñoz, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en una institución pública.*[Tesis para optar el grado de licenciada, Uniersidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4111/FRONTADO%20-%20MU%C3%91OZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. (2016). La importancia del clima organizacional en la productividad de las empresas [Tesis para optar la licenciatura Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo].Repositorio institucional Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html
- Gallardo Díaz, A., & Mori Capurro, M. T. (2016). Nivel de calidad de servicio y el nivel de satisfaccion del cliente premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer tremestre [Tesis para optar la licenciatura ,Universidad Privada Anternor Orrego, Trujillo]. Repositorio institucional Universidad Privada Anternor Orrego.
- Gálvez, E. & Vargas, J. (2018). Impacto del servicio al cliente de las empresa mexicanas en función de la atención al cliente. *Revista Economía y Administración*, 27.
- García, A., & Reyes, M. (2018). Relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en docentes a tiempo completo de una Universidad Privada de la provincia de Chiclayo [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Señor de Sipán].Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5432/Garc%C3%ADa%2 0Yovera%20%26%20Reyes%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. (2017). ¿Por qué es tan baja la productividad en España? *Obtenido de El país*.https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/04/10/midinero/149182796 9_095604.html
- Gil Mestanza, L. K. (2017). Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de atención del Banco Financiero [Tesis para optar la licenciatura ,Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo].Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo.
- Gómez, J. (2018). Apoyo psicológico en situaciones de emergencia. Madrid: Arán.
- Gonzales, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral*. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Rafael Landívar].Repositorio institucion Universidad Rafael Landívar.http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf
- González Álvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Cien. Ing. Neogranadina*, 23.
- Grasso, J. (2016). Banca: Ganancias en un panorama de mayor regulación . *Dinero*, 202.

- Guerrero, D., & Vásquez, A. (2017). Estilos de liderazgo y niveles de productividad en trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Señor de Sipán], Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4135/Guerrero%20-%20Vasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, A. (2019). ¿Qué significa la baja productividad laboral y cómo afecta a un país? *Obtenido de Cultura colectiva de México*https://news.culturacolectiva.com/mexico/indice-de-productividad-laboral-en-mexico/
- Herández Villena, M. J. (2018). Diseño de un sistema de atención al cliente con el metodo Servqual caso: Banco del Austro, Agencia Baños. [Tesis para optar la Maestria, Universidad Católica del Ecuador, Quito], Repositorio institucional Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigacion. *México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.*
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodologia de la investigacion. *Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.*
- Herrera, G. (2018). Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017. [Tesis para optar la licenciatura ,Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión], Repositorio institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

 http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, E. (2017). Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco provincia de Huánuco 2017 [Tesis para optar la licenciatura, Universidad de Huánuco], Repositorio institucional Universidad de Huánuco http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/603
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial. (2015). *Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP)*. Obtenido de https://www.camaralima.org.pe/principal/categoria/iedep-instituto-de-economia-y-desarrollo-empresarial/24/c-24
- Iparraguirre Guzmán, L. A. (2015). Calidad de servicio de los agentes Multired y la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación. [Tesis para optar la

- licenciatura ,Universidad Pontifica de Tacna, Tacna], Repositorio institucional Universidad Pontifica de Tacna.
- Ishikawa, K. (1994). ¿Que es el control de calidad? Japón: Reverté.
- Jacques, J., & Jacques, P. (2017). Cómo trabajar en equipo: Guía práctica.

 Narcea Ediciones.
- Jimenez Avendaño, M. C., & Mamani Ticona, B. (s.f.). Calidad del servicio en cajas de los bancos multiples. [Tesis para optar la licenciatura,. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz], Repositorio institucional Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Juran Moses, J. (1990). Jura y el liderazgo para la calidad. *New York: Díaz de Santos.*
- Kotler, P., & Armstrong, L. (2012). Principles of marketing. Mexico.
- Liza Soriana de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. D. (2016). Calidad de servicio y satisfacción al cliente en una entidad bancaria. [Tesis para optar la maestria, Universidad Privada del Norte, Trujillo] Repositorio institucional Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Lloria, R. (2016). Trabajo en equipo, la esencia de la productividad en el trabajo. *Obtenido de Ricard Lloria,* https://ricardlloria.wordpress.com/2016/11/21/trabajo-en-equipo-la-esencia-de-nuestra-productividad-en-el-trabajo/
- López Parra, M. (2014). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 15.
- Lovelock, C. (2009). Marketing de Servicios. México: Siete revistas.
- Maldonado, M. (2016). Agradecemos tu interés en nuestros contenidos, sin embargo; este material cuenta con derechos de propiedad intelectual, queda expresamente prohibido la publicación, retransmisión, distribución, venta, edición y cualquier otro uso de los contenidos (i. Obtenido de El universal,
 - https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/management/2016/08/31/baja-productividad-el-fantasma-del-trabajo
- Manrique, E., & Montenegro, V. (2015). La motivación y su influencia en la productividad de los trabajadores de una institución financiera del norte del Perú. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Privada del Norte], Repositorio institucional Universidad Privada del Norte, http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10958/Manrique%20B enavides%20Edward%20Franklin%20Montenegro%20Cueva%20V%C3%A Dctor%20Alfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mateos de Pablo Blanco, M. A. (2019). Atención al cliente y calidad de servicio. España: IC Editorial. Obtenido de ,https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/124251?prev=bf
- May, K. (2017). ¿Cuáles son las causas de los bajos niveles de productividad? Obtenido de La Voz Houston ,https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-causas-de-los-bajos-niveles-de-productividad-11567.html
- Mendoza Bocanegra, V. S. (2019). Servicio de atención al cliente para generar eficiencia en el Banco Falabella [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Pimentel], Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Minguillo Rubio, C. A. (2018). Modelo E.Commerce y la atención a los clientes de una empresa de Asesoría de Servicios de Información [Tesis para optar la maestria, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo], Repositorio institucional Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Miranda, B. (2016). Técnicas que facilitan el trabajo en equipo. venezuela, IICA Biblioteca.
- Moral, E. (2017). El problema de la baja productividad empresarial en España. *Obtenido de Enrique Moral Benito*: http://nadaesgratis.es/admin/el-problema-de-la-baja-productividad-empresarial-en-espana
- Morán Ruiz, E. (2017). La calidad de servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillada. *Espirales Multipliscinarias de Investigación*, 18.
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida. *Revista de Ciencias Sociales*, 111-131.
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor eticos y científicos de la investigacion. *Obtenido de* http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf
- Noreña, Ana Lucía; Alcaraz Moreno, Noemi; Guillermo Rojas, Juan; Rebolledo Malpica, Dinora; (Diciembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *DeCs, Bireme. Obtenido de Dialnet*, http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf
- Naupa Choquemamani, E. (2013). Metología de la investigación.
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). Metodología de la investigación. 4.

- Olivo Guilindro, S. G., & Triviño Moncada, J. C. (2015). Análisis del sistema de gestión de calidad de servicio en la atención al cliente de la agencia Banco Pichincha, Sucursal Milagro. *Tesis.* Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Pachecho, J. (2017). ¿Qué se está haciendo en el Perú a favor del maestro? [Tesis para optar la licenciatura , Universidad Católica San Pablo], Repositorio institucional Universidad Católica San Pablo. https://ucsp.edu.pe/saladeprensa/articulos/que-se-esta-haciendo-en-el-peru-a-favor-del-maestro/
- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). Calidad total en la Gestión de Servicio. *Madrid, España: ESIC*.
- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1993). Calidad total en la Gestión de Servicio, *Madid.* España: ESIC.
- Parra Domínguez, M. L., & Briceño Rodríguez, I. I. (2013). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. http://www.medigraphic.com/enfermerianeurologica.
- Porras Baltazar, F., & Prieto Quispe, L. (2014). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Credito del Perú. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco], Repositorio institucional Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Reguant Alvarez, M. (2014). Operacionalización de variables. Dipósit Digital.
- Ríos, R. (2017). El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad privada de Tacna], Repositorio institucional Universidad Privada de Tacna, http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf
- Rodas, e. (2015). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Rafael Landívar], Repositorio institucional Universidad Rafael Landívar, http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf
- Rpp. (2016). Cómo el trabajo en equipo te ayuda a mejorar la productividad. *Obtenido de Rpp:* https://rpp.pe/campanas/branded-content/como-el-trabajo-en-equipo-te-ayuda-a-mejorar-la-productividad-noticia-1019131
- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. C. (2016). Medición de la calidad de servicio, como estrategia para la competitiva en las organizaciones. *Masacri*, 6.

- Sonia, L. (2017). Trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los trabajadores del proyecto CPV del Instituto Nacional de estadística e Informática, 2017 [Tesis para optar la licenciatura, Universidad César Vallejo], Repositorio institucional Univerdiad César Vallejo, http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero_ASE.pdf? sequence=1&isAllowed=y
- Stanton, W. (2004). Fundamentos de marketing. México: McGraw Hill.
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2016). Encuesta de Satisfacción.

 Colombia. Obtenido de

 https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&l

 Tipo= publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60866
- Temoche, J. (2018). Estrategia comunicacional para la mejora del clima laboral en los colaboradores de la sociedad de beneficiencia pública de la ciudad de Sullana. [Tesis para optar la licenciatura, Obtenido de Repositoria Universidad Señor de Sipán], Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán, Repositorio institucional Universidad Señor de Sipán, http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4677/Temoche%20Valen cia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toro, L. (2015). La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada], Repositorio institucional Universidad Militar Nueva Granada, https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20Y OLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf?seque nce=2
- Uribe Macias, M. (2014). Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. *Lebret*, 23.
- Valera, O. (2015). La formación de equipos impulsa la productividad empresarial. *Obtenido de Esan:* https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/08/13/formacion-equipos-impulsa-productividad-empresarial/
- Vila, M. (2018). Programa de trabajo en equipo para mejorar el clima Institucional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad César Vallejo], Repositorio institucional Universidad César Vallejo, http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22055/vila_bm.pdf?sequ ence=1&isAllowed=y
- Villafranco, G. (31 de 3 de 2016). Los 10 bancos con la peor atención al cliente. *Obtenido de Forbes*: https://www.forbes.com.mx/estos-los-10-bancos-la-peoratencion-al-cliente/

- Winter, R. (2015). Manual de Trabajo en Equipo. *Tercera edición. México DC:* Ediciones Díaz de Santos.
- Yumbato, D. (2016). Competencias del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal en la Ugel Tingo María. [Tesis para optar la licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva], Repositorio institucional Univesidad Nacional Agraria de la Selva, http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1219/YLDR_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 01

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
	Objetivo General			Elementos	Calidad en infraestructura
	Determinar la relación			tangibles	Características de equipo
¿Cuál es la	de la calidad de servicio con la atención al cliente	Si existe		Fiabilidad	Eficiencia en el servicio
relación de la calidad de	en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y	relación entre calidad del		Tabilidad	Atención rápida
servicio con la atención al	Financiero S.A.C durante el Covid-19,	servicio y atención al	Variable		Capacidad de respuesta a
cliente en el	Chiclayo, 2020.	cliente en el	independiente	Capacidad de	inconvenientes
Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero	Objetivos Específicos	Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiera	Calidad del Servicio	respuesta	Los empleados ayudan a los clientes
S.A.C. durante	Identificar el nivel de	durante el	333.3		Percepción del servicio
el Covid-19, Chiclayo, 2020?	calidad de servicio en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y	Covid-19, Chiclayo, 2020.		Seguridad	Confianza
	Financiero S.A.C. durante el Covid.19,				Atención personalizada
	Chiclayo, 2020.			Empatía	Horarios

Diagnosticar la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid.19, Chiclayo, 2020.		Comunicación	Adecuado Posibilidad de recomendación Personal informado
Proponer estrategias de calidad de servicio para mejorar la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid.19, Chiclayo, 2020.	Variable dependiente Atención al cliente	Experiencia del cliente Incentivos y Privilegios Información	Experiencia del cliente Personal Colaborador Personal capacitado Conocimiento del personal Preocupación por los clientes
		Marketing Interno	Fidelización del cliente

Anexo 02

Cuestionario



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA

El presente instrumento forma parte de la Investigación titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C. DURANTE COVID-19, CHICLAYO,2020", con la finalidad de obtener la información necesaria.

necesari	a.				
INFORM	ACIÓN GEN	ERAL			
Sexo:	Masculino	Femenino			
Edad:					

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Instrucciones: Lee las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero de su preferencia, utilice la siguiente escala:

4. Nunca 3. Casi nunca 2. A veces 1. Casi siempre

	CALIDAD DEL SERVICIO				
N°	ITEMS	1	2	3	4
	ELEMENTOS TANGIBLES			I	
1	¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?				
2	¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?				
3	¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?				
4	¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?				
	FIABILIDAD		1	I.	•

5	¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?		
6	¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?		
7	¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?		
8	¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		
9	¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?		
10	¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?		
11	¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarle?		
12	¿Cuándo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?		
	SEGURIDAD		
13	¿En el Proyecto de Desarrollo y Financiero si solicito algún servicio al personal, te informan exactamente cuándo se lo proporcionarán y cumplen con ello?		
14	¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito, el personal les informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?		
15	¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?		
16	¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero?		
	EMPATÍA		
17	¿Considera que el Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda una atención personalizada adecuada?		
18	¿El trato que percibe por parte de su promotor de crédito es agradable?		
19	¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de Desarrollo?		
20	¿Se encuentra cómodo con los horarios de cobranza de		

INFORMACIÓN ESPECÍFICA

Instrucciones: Lee las preguntas que se citan a continuación y marque (x) el casillero de su preferencia, utilice la siguiente escala:

4. Nunca 3. Casi nunca 2. A veces 1. Casi siempre

	ATENCIÒN AL CLIENTE				
N°	ITEMS	1	2	3	4
	COMUNICACIÓN			l .	
1	Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero?				
2	¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo y Financiero?				
3	¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa?				
4	¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados?				
	EXPERIENCIA DEL CLIENTE		•	•	•
5	¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos?				
6	¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos?				
7	¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga?				
8	¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?				
	INCENTIVOS Y PRIVILEGIOS				1
9	¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones?				
10	¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?				
	INFORMACIÓN				
11	¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando le brinda sus servicios conoce sus necesidades?				
12	¿Considera que su promotor de crédito le informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades?				
13	¿Se sentiría seguro de ir a las instalaciones del Proyecto de Desarrollo por miedo de contraer al Covid-19?				
14	¿Considera que los beneficios brindados por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados?				
	MARKETING INTERNO				
15	¿Considera que la capacidad de respuesta de nuestros servicios es la adecuada?				

16	¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados		
	para usted?		

ANEXO 3

Validación de expertos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS EN LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Eduardo Nuñez Goyoso
2	Profesión	Licenciado en Administración
	Mayor Grado Académico obtenido	Licerniado
	Experiencia Profesional (en años)	9 años
	Institución donde labora	INSTITUCION THAN METIA BACK
	Cargo	Docente
	PROYECTO DE	INVESTIGACIÓN
DE I	JLO: CALIDAD DEL SERVICIO Y AT DESARROLLO EMPRESARIAL Y F CLAYO,2020	ENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO INANCIERO S.A.C. DURANTE COVID-19,
PRO	BLEMA: ¿Cuál es la relación de la c	alidad de servicio con la atención al cliente
		ll y Financiero S.A.C. durante el Covid-19,
	ayo, 2020?	, and the second for
OBJI	ETIVO GENERAL: Determinar la rela	ción de la calidad de servicio con la atención
al cli	ente en el Proyecto de Desarrollo E	Empresarial y Financiero S.A.C durante el
	d-19, Chiclayo, 2020.	
	Autores: Alvarado Fiest	as Milagros Virgy Esther.
	Icanaque Mart	ínez Mónica Paola
	Asesor: Dra. Janet Isabe	el Cubas Carranza
Ins	strumento evaluado	Encuesta
	Detalle del	Instrumento:
Encu	esta aplicada a los clientes de Proye S.A.C., (cto de Desarrollo Empresarial y Financiero Chiclayo.

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA		
CALIDAD DEL SERVICIO		
¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?	A(X) Sugerencias:	D() .
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
3. ¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
4. ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
5. ¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal	A(X)	D()

se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?	Sugerencias	
a. Casi siempre		
b. A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
d. Nunca		
6.¿Considera que el trámite y el tiempo	A(X)	D()
que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?	Sugerencias:	
a. Casi siempre		
b.A veces		
o. Casi nunca		
d. Nunca		
7. ¿Considera que el personal del	A(X)	D()
Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?	Sugerencias	
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
u. Huriou		
8. ¿Se encuentra satisfecho con la	A(X)	D()
atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?	Sugerencias:	
a. Casi siempre		
b. A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
9. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero	A(X)	D()
siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?	Sugerencias:	
a. Casi siempre		
b.A veces		
c, Casi nunca		
d. Nunca		

10. ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
11. ¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo	A(X)	D()
y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarle?	Sugerencias	
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
12. ¿Cuándo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?	A(X) Sugerencias	D()
a, Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
13. ¿En el Proyecto de Desarrollo y Financiero si solicito algún servicio al personal, te informan exactamente cuándo se lo proporcionarán y cumplen con ello? a. Casi siempre	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
14. ¿Cuándo hay promociones o líneas	A(X)	D()

informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?	Sugerencias
a. Casi siempre	
b.A veces	
c Casi nunca	
d. Nunca	
15. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?	A(X) D() Sugerencias
a. Casi siempre	
b.A veces	
c. Casi nunca	
d. Nunca	/4
16. ¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero?	A(X) D() Sugerencias
a. Casi siempre	
b.A veces	
c. Casi nunca	
d. Nunca	
17. ¿Considera que el Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda una atención personalizada adecuada?	A(X) D() Sugerencias:
a. Casi siempre	
b.A veces	
c. Casi nunca	
d, Nunca	
18. ¿El trato que percibe por parte de su	A(X) D()
promotor de crédito es agradable?	Sugerencias:
a. Casi siempre	
b.A veces	
c. Casi nunca	
d.Nunca	

19. ¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de Desarrollo?	A(X) Sugerencias	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
20. ¿Se encuentra cómodo con los horarios de cobranza de créditos por parte del personal del Proyecto de Desarrollo?	A(X) Sugerencias	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
ATENCIÓ	ON AL CLIENTE	
Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
2. ¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo y Financiero?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa? . Casi siempre	A(X) Sugerencias:	D()
5.A veces		
6. Casi nunca		

7. Nunca		
4. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados? a. Casi siempre b.A veces	A(X) Sugerencias:	D()
c. Casi nunca d. Nunca		
5. ¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
6.¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos? a. Casi siempre	A(X) Sugerencias:	D()
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
7.¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b. A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		

8 ¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
9. ¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d Nunca		
10. ¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
11, ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando le brinda sus servicios conoce sus necesidades? a. Casi siempre	A(X) Sugerencias:	D()
h.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
12. ¿Considera que su promotor de crédito le informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b. A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		

13. ¿Se sentiría seguro de ir a las instalaciones del Proyecto de Desarrollo por miedo de contraer al Covid-19?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre	, c.	
b. A veces		
c. Casi nunca d. Nunca		
14. ¿Considera que los beneficios brindados por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		•
b. A veces		
c. Casi nunca		
dNunca		
15. ¿Considera que la capacidad de respuesta de nuestros servicios es la	A(X) Sugerencias:	D()
adecuada?		
adecuada? a. Casi siempre		
a. Casi siempre		
a. Casi siempreb. A veces		
a. Casi siempreb. A vecesc. Casi nunca	A(X)	D()
 a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca dNunca 16. ¿Los beneficios que brinda la empresa	A(X) Sugerencias:	D()
 a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca dNunca 16. ¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados para usted? 		D()
a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca dNunca 16. ¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados para usted? a. Casi siempre		D()

FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI Nº 16655665

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS EN LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Mg. Rafael Ángel Olaya León			
2	Profesión	Licenciado en Administración			
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister en Administración de Negocios			
	Experiencia Profesional (en años)	22 años			
	Institución donde labora	Comité de Semillas Lambayeque / USAT			
	Cargo	Gerente / Docente a tiempo parcial			

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TITULO: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C. DURANTE COVID-19, CHICLAYO,2020

PROBLEMA: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid-19, Chiclayo, 2020?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid-19, Chiclayo, 2020.

Autores: Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther.
Icanaqué Martínez Mónica Paola
Asesor: Dra. Janet Isabel Cubas Carranza

Instrumento evaluado Encuesta

Detalle del Instrumento:

Encuesta aplicada a los clientes de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., Chiclayo.

CALIDAD	DEL SERVICIO	
¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
2. ¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?	AK) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
3. ¿Cree usted que los equipamientos del	AX Sugerencias:	D()
Proyecto de Desarrollo y Financiero son de		
última tecnología?		
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca d. Nunca		
4. ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?	AX Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca d. Nunca		
5.¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?	A(x) Sugerencias	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		

6. ¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?	A	*	D()
a. Casi siempre	Sugerencias:		
b.A veces			
c. Casi nunca d. Nunca			
7. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?	Sugerencias:	AM	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
8. ¿Se encuentra satisfecho con la atención		A/4	D/ \
brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?	Sugerencias	Ata	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
a. Hariou			
9. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?	Sugerencias:	At/A	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
d. Nullca			
10. ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?	Sugerencias:	AD.	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			

11. ¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarle?	A(X) Sugerencias:	D()
comprehension e interes para ayudane.	Sugerericias.	
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
12. ¿Cuándo usted ha tenido algún problema	ACK	D()
de índole personal (salud, económicos, otros),	Sugerencias:	
ha recibido apoyo de la empresa?		
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
d. Nurica		
13. ¿En el Proyecto de Desarrollo y	A(X)	D()
Financiero si solicito algún servicio al	Sugerencias	
personal, te informan exactamente cuándo se lo proporcionarán y cumplen con ello?	Sugerericias	
to proporcional arry cumplers correlled		
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
C. Casi Hurica		
d. Nunca		
14. ¿Cuándo hay promociones o líneas	A&	D()
adicionales de crédito, el personal les informa de dichos beneficios orientándolos de cómo	Sugerencias	
poder acceder a ellos?	Sugerericias	
a Casi siamora		
a. Casi siempre b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
15. ¿Considera que el personal del Proyecto	ΑX	D()
de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?	Sugerencias:	accide
a sus Hecesidades (ougerericias,	
a. Casi siempre		
b.A veces		
D.A Veces		

d. Nunca			
16. ¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero?	Sugerencias	ACX	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
d. Nullua			
17. ¿Considera que el Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda una atención personalizada adecuada?	Sugerencias	A _S	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
d. Nurica			
18. ¿El trato que percibe por parte de su promotor de crédito es agradable?		ANX	D()
a. Casi siempre	Sugerencias		
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
19. ¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de Desarrollo?	Sugerencias	A(W	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
20. ¿Se encuentra cómodo con los horarios de cobranza de créditos por parte del personal del Proyecto de Desarrollo?	Sugerencias:	AVA	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			

ATEN	CIÒN AL CL	IENTE	
1. ¿Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero? a. Casi siempre b.A veces c. Casi nunca	Sugerencias:	A j A	D()
d. Nunca			
2. ¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo Financiero?	Sugerencias:	AX.	D()
a. Casi siempre b.A veces c. Casi nunca d. Nunca			
3. ¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa?		AX	D()
a. Casi siempre b.A veces c. Casi nunca d. Nunca	Sugerencias:		
4. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados? a. Casi siempre	Sugerencias:	Ajx	D()
b.A veces			
c. Casi nunca d. Nunca			
5. ¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos?	Sugerencias:	AK	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			

ALA	D()
	D()
ougerenoias.	
AFK	D()
Sugerencias:	
AK)	D()
Sugerencias	
ouger circles.	
AFA	D()
Cugaranaiaa	
Sugerencias.	
AXX	D()
Sugerencias	
	Sugerencias: A Sugerencias: A Sugerencias:

11. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando le brinda sus servicios		AKA	D()
conoce sus necesidades?	Sugerencias:		
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
12. ¿Considera que su promotor de crédito le informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades?	Sugerencias:	Abx	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca d. Nunca			
13. ¿Se sentiría seguro de ir a las instalaciones del Proyecto de Desarrollo por miedo de contraer al Covid-19?	Sugerencias:	AbX	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca 14. ¿Considera que los beneficios brindados		And	D/)
por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados?	Sugerencias:	AXV)	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
15. ¿Considera que la capacidad de respuesta de nuestros servicios es la adecuada?	Sugerencias:	AM	D()
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			

16.	¿Los beneficios que brinda la empresa os adecuados para usted?	AN	D()	
		Sugerencias:		
	asi siempre	ough of folias.		
	reces asi nunca			
d. N	unca			
	×	7		
	FIRMA JUEZ	EXPERTO		
	DNI N° <u>16727</u>	20		

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS EN LA ENCUESTA

1	Nombre del Juez	Mg. José Enrique Urbina C.		
2	Profesión	Lic. Administración		
	Mayor Grado Académico obtenido	Magister		
	Experiencia Profesional (en años)	18 años		
	Institución donde labora	Universidad San Martín de Porres		
	Cargo	Docente Universitario		

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TITULO: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C. DURANTE COVID-19, CHICLAYO,2020

PROBLEMA: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid-19, Chiclayo, 2020?

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la calidad de servicio con la atención al cliente en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C durante el Covid-19, Chiclayo, 2020.

Autores: Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther.

Icanaqué Martínez Mónica Paola

Asesor: Dra. Janet Isabel Cubas Carranza

Instrumento evaluado Encuesta

Detalle del Instrumento:

Encuesta aplicada a los clientes de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., Chiclayo.

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA				
CALIDAD	DEL SERVICIO	0		
 ¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado? 	ADQ Sugerencias:		D()	
a. Casi siempre				
b.A veces				
c. Casi nunca				
d. Nunca				
2. ¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?	A(×	D()	
a. Casi siempre				
b.A veces				
c. Casi nunca				
d. Nunca				
3. ¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de	Sugerencias:	*	D()	
última tecnología?				
a. Casi siempre				
b.A veces				
c. Casi nunca I. Nunca				
4. ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?	Sugerencias:	4	D()	
a. Casi siempre				
b.A veces				
c. Casi nunca d. Nunca				
5.¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?	A() Sugerencias	*	D()	
a, Casi siempre				
b.A veces				
c. Casi nunca				
d. Nunca				

6. ¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?	AXX	D()
a. Casi siempre	Sugerencias:	
b.A veces		
c. Casi nunca d. Nunca		
7. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?	AK/ Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
8. ¿Se encuentra satisfecho con la atención	***	57.1
brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?	AXX Sugerencias	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
9. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarle?	A) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
d. Nullca		
10. ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su	AXX. Sugerencias:	D()
establecimiento?		
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		

Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarle?	Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
12. ¿Cuándo usted ha tenido algún problema	AX	D()
de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?	Sugerencias:	
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
13. ¿En el Proyecto de Desarrollo y Financiero si solicito algún servicio al personal, te informan exactamente cuándo se lo proporcionarán y cumplen con ello?	A(X) Sugerencias	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
14 Outside how promotiones a linear	A24	D()
14. ¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito, el personal les informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?	A(N). Sugerencias	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
15. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?	A(x) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		

d. Nunca 16. ¿Confía en la honestidad del personal del			
16. ¿Confía en la honestidad del personal del			
16. / Confía en la honestidad del personal del			
16. ¿Confía en la honestidad del personal del			
	AC	()	D()
Proyecto de Desarrollo y Financiero?	Sugerencias		
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
17. ¿Considera que el Proyecto de Desarrollo	A(M	D()
y Financiero les brinda una atención	Sugerencias		
personalizada adecuada?			
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
18. ¿El trato que percibe por parte de su			
promotor de crédito es agradable?	AM).	D()
a. Casi siempre	Sugerencias		
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
19. ¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de	A(>	(D()
Desarrollo?	Sugerencias		
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
u. Nurca			
20. ¿Se encuentra cómodo con los horarios de	AN		D()
cobranza de créditos por parte del personal del	Sugerencias:		5()
Proyecto de Desarrollo?	ougerericias.		
a. Casi siempre			
b.A veces			
c. Casi nunca			

ATENCIÒN AL CLIENTE		
¿Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero? a. Casi siempre b.A veces	Sugerencias:	D()
c. Casi nunca d. Nunca		
2. ¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo Financiero? a. Casi siempre	Sugerencias:	D()
b.A veces c. Casi nunca d. Nunca		
3. ¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa?	AN	D()
a. Casi siempre b.A veces c. Casi nunca	Sugerencias:	
d. Nunca		
4. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero resuelve todas sus dudas al prindarle información sobre los servicios prindados?	AAX Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
c. Casi nunca		
I. Nunca		
i. ¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos?	A(X) Sugerencias:	D()
ı. Casi siempre		
A veces Casi nunca		
. Nunca		

6. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos?	AK. Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
7. ¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga?	AK	D()
a. Casi siempre	Sugerencias:	
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
9. ¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones?	A(4). Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
10. ¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?	AKQ Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		

11. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando le brinda sus servicios conoce sus necesidades?	Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca		
12. ¿Considera que su promotor de crédito le informa detalladamente los productos de acuerdo a sus necesidades?	AM Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca d. Nunca		
13. ¿Se sentiría seguro de ir a las instalaciones del Proyecto de Desarrollo por miedo de contraer al Covid-19?	AX Sugerencias:	D()
a. Casi siempre		
b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca 14. ¿Considera que los beneficios brindados por la empresa respecto a exoneraciones de intereses moratorios y apoyo con nuevos créditos son los adecuados?	A(X) Sugerencias:	D()
a. Casi siempre b.A veces		
c. Casi nunca		
d. Nunca 15. ¿Considera que la capacidad de respuesta de nuestros servicios es la adecuada?	APT	D()
a. Casi siempre	Sugerencias:	
b.A veces		
c. Casi nunca		

16. ¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados para usted?	A69.	D()	
a. Casi siempre	Sugerencias:		
b.A veces			
c. Casi nunca			
d. Nunca			
·	1		
	$\downarrow \neq \downarrow$.		
FIRMA JUI	EZ EXPERTO		
DNI N°	16318050.		

Carta de presentación para desarrollar la investigación

"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, 28 de mayo del 2020.

Señores: Rolando Reynaga Huamán

Gerente

PRODEF S.A.C

Asunto:

Solicito permiso y apoyo en Proyecto de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestras estudiantes del IX Ciclo, pueda realizar su respectivo Proyecto de investigación en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detallo datos de los alumnos: Icanaqué Martínez Mónica Paola. Alvarado Fiestas Milagros Virgy.

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestras alumnas no tengan inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza Directora de EAP DE Administración Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU T. 074-481610 Anexo 6239

yicubasc@crece.uss.edu.pe

Carta de aceptación para desarrollar la investigación

"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, 29 mayo del 2020.

CARTA Nº001-2020-PRODEF

Dra.

JANET ISABEL CUBAS CARRANZA

Directora de EAP DE Administración

Presente.

Asunto: Aceptación para realizar Proyecto de investigación.

De nuestra especial consideración:

Es grato dirigirme a usted y expresarle cordialmente un saludo de parte de la empresa Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero, ubicado en la calle Alfredo Lapoint n°654-chiclayo, manifestarle nuestro conocimiento, interés y apoyo para el desarrollo de la propuesta del Proyecto de investigación titulada:

"CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL S.A.C., DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020"

Elaborada por los estudiantes:

ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY-DNI: 46000897

ICANAQUÉ MARTÍNEZ MÓNICA-DNI: 72159994

En este sentido, nos comprometemos a participar en este proceso ofreciendo la información y el apoyo necesario para el desarrollo de la propuesta de investigación.

Cordialmente,

PRODEF SRL RUC: 20484284874

Sr. Rolando Reynaga Huamán Gerente

Resolución de la Facultad de Ciencias Empresariales



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN № 0785-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de proyectos de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de tesis, de los estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa PAST sesión "C" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE

Mg. Carla Ángélica Reyes Reyes Secretaria Académica Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN Nº 0785-FACEM-USS-2020

N°		AUTOR(S)	тписо	LINEA	
1.	-	ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY ICANAQUE MARTÌNEZ MÒNICA PAOLA	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
2.	-	CALLE CUEVA VANESA TANTALEAN SALAZAR SHERLI DUVIANA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO AZTECA – CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
3.	-	CUBAS VERGARA EMIR SMITH	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES CUBAS CHICLAYO – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
4.	-	HORNA ALDEA JORGE EDUARDO LÓPEZ NICOLÁS MILTON ROBERT	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN AGRÍCOLA ALAYA S.A.C OLMOS - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
5.	-	MACEDA HIDALGO KATTERINE ELIZABETH	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR POLICIAL DEL NORTE, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
6.	-	MEDINA SALAZAR MAYNET EDITH TORRES RAMOS DANNER GUSTAVO	RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO - AGENCIA CHICLAYO CERCADO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
7.	-	PLACENCIA MERINO BRAYAN	ESTRATEGIA DE MARKETING PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE HIPERBODEGA PRECIO UNO LEGUIA – CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
8.		RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE SEGURA RAMOS MARIA KEREN	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD - MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
9.		SATORNICIO MACALOPÚ ANA DEL MILAGRO MARTINEZ ALVARADO CATHERINE	RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN OFICINA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
10.	-	VERGARA LETONA SUSAN JHANET	PRÁCTICAS DE GESTIÓN HUMANA Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Formato TI-CI-USS



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de Septiembre de 2021

Señores Vicerrectorado de Investigación Universidad Señor de Sipán Presente.-

El suscrito:

Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther,

con DNI N°46000897

Icanaqué Martínez Mónica Paola.

con DNI N°72159994

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C., DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY ESTHER	46000897	
ICANAQUÉ MARTÍNEZ MÓNICA PAOLA	72159994	(All)

ANEXO 7
Fotos de Aplicación de Encuesta













Reporte de Turnitin

7/3/22, 01:23 CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CUENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S. A - Kanaqué Mértinez Mónica Paola Alvarado Fiestas Milagros Virg...

TESIS CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C.DURANTE COVID-19 CHICLAYO, 2020.docx

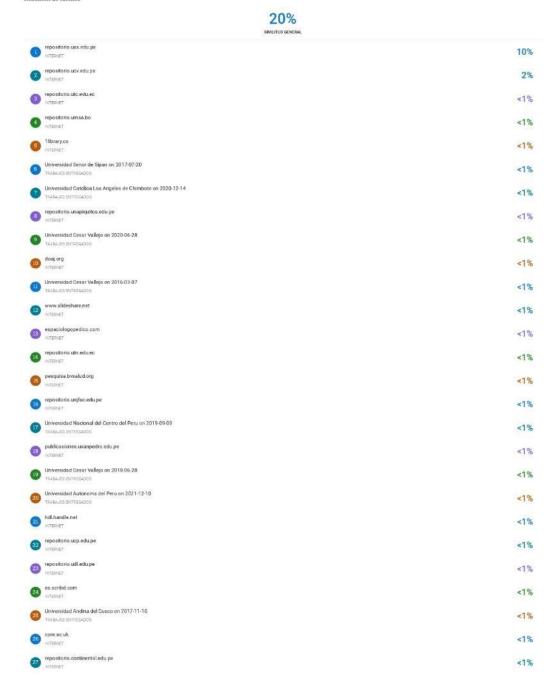
7 mar 20/

100

Icanaqué Martínez Mónica Paola Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther

CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPR...

Resumen de fuentes



https://uss.lumitin.com/viewer/submissions/oid:26396:135536070/print?locale=es

1/98

Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 785-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther e Icanaqué Martínez Mónica Paola, con su tesis Titulada CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C, DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020.

Se deja constancia que la investigacion antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel,07 de marzo 2022

Dr. Abraham José García-Yovera DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.