

**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  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther**

**ORCID: 0000-0002-7214-6311**

**Bach. Icanaque Martinez 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  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José  
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.

## **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

I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática.....	16
1.1.1. Contexto Internacional.....	16
1.1.2. Contexto Nacional.....	18
1.1.3. Contexto Local.....	20
1.2. Trabajos Previos.....	21
1.2.1. A Nivel Internacional.....	21
1.2.2. Nivel Nacional.....	23
1.2.3. A Nivel Local.....	25
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	27
1.3.1. Calidad de Servicio.....	27
1.3.2. Atención al cliente.....	31
1.4. Formulación del problema.....	35
1.4.1. Problema General.....	35
1.4.2. Problemas Específicos.....	35
1.5. Justificación e Importancia del Estudio.....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1. Objetivo General.....	36
1.7.2. Objetivos Específicos.....	37
II. MATERIAL 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. Población y Muestra.....	40
2.2.1. Población.....	40
2.2.2. Muestra.....	40
2.3. Variables, Operacionalización.....	41
2.3.1. Variable.....	41
2.3.2. Operacionalización.....	42
2.4. Técnicas 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.	RESULTADOS.....	51
3.1.	Tablas y Figuras.....	51
3.2.	Discusión de resultados.....	90
3.3.	Aporte científico.....	93
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	102
	REFERENCIAS.....	105
	ANEXOS.....	115



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Variable Independiente.....	42
<b>Tabla 2</b> Variable Dependiente.....	45
<b>Tabla 3.</b> GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	51
<b>Tabla 4.</b> EDAD DE LAS PERSONAS.....	52
<b>Tabla 5</b> CORRELACIONAL DE PEARSON .....	53
<b>Tabla 6.</b> LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO ESTÁN EN BUEN ESTADO.....	54
<b>Tabla 7.</b> LA APARIENCIA EXTERNA DE PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO ES ADECUADA.....	55
<b>Tabla 8.</b> LOS EQUIPAMIENTOS DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SON DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA.....	56
<b>Tabla 9.</b> EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUENTA CON TECNOLOGÍA ADECUADA.....	57
<b>Tabla 10.</b> CUANDO EL PERSONAL SE COMPROMETE HACER ALGO POR USTED LO REALIZA CON EFICIENCIA.....	58
<b>Tabla 11.</b> EL TRÁMITE Y EL TIEMPO QUE SE REALIZA PARA LA EVALUACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS ES LA ADECUADA.....	59
<b>Tabla 12.</b> PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO EFICAZ.....	60
<b>Tabla 13.</b> SATISFACCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO.....	61
<b>Tabla 14.</b> EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE.....	62
<b>Tabla 15.</b> EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO HA SABIDO ACLARAR SUS INQUIETUDES.....	63
<b>Tabla 16.</b> SIENDE QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA SERVICIOS CON COMPRENSIÓN E INTERÉS PARA AYUDARLE.....	64
<b>Tabla 17.</b> HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE ÍNDOLE PERSONAL (SALUD, ECONÓMICOS, OTROS), HA RECIBIDO APOYO DE LA EMPRESA.....	65
<b>Tabla 18.</b> EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO ALGÚN SERVICIO AL PERSONAL, TE INFORMAN Y CUMPLEN CON ELLO.....	66
<b>Tabla 19.</b> EL PERSONAL LES INFORMA DE LOS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS DE CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS.....	67
<b>Tabla 20.</b> EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ ATENTO A SUS NECESIDADES.....	68
<b>Tabla 21.</b> CONFÍA EN LA HONESTIDAD DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO.....	69
<b>Tabla 22.</b> PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADA.....	70
<b>Tabla 23.</b> EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDITO ES AGRADABLE.....	71
<b>Tabla 24.</b> ESTÁ SATISFECHO CON EL HORARIO DE APERTURA Y CIERRE DEL PROYECTO DE DESARROLLO.....	72

<b>Tabla 25.</b> SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE CRÉDITOS.....	73
<b>Tabla 26.</b> RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA SER CLIENTE DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO.....	74
<b>Tabla 27.</b> HA RECOMENDADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD ALGÚN FAMILIAR O AMIGO A PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO.....	75
<b>Tabla 28</b> CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA.....	75
<b>Tabla 29.</b> PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO RESUELVE TODAS SUS DUDAS AL BRINDARLE INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS.....	77
<b>Tabla 30.</b> RECIBE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO AL ACUDIR A SUS ESTABLECIMIENTOS.....	77
<b>Tabla 31.</b> PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUMPLE CON LA HORA EN EL MOMENTO DE PROGRAMAR LOS DESEMBOLSOS.....	79
<b>Tabla 32.</b> EL PERSONAL ACUDE RÁPIDAMENTE ANTE CUALQUIER INCONVENIENTE O DUDA QUE TENGA.....	80
<b>Tabla 33.</b> EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO TRABAJA EN EQUIPO. ....	81
<b>Tabla 34.</b> EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SE ENCUENTRA ADECUADAMENTE CAPACITADO PARA EJERCER SUS FUNCIONES. ....	82
<b>Tabla 35.</b> EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA RESOLVER SUS INQUIETUDES. ....	83
<b>Tabla 36</b> EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO LE BRINDA SUS SERVICIOS CONOCE SUS NECESIDADES. ....	84
<b>Tabla 37,</b> SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA DETALLADAMENTE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.....	85
<b>Tabla 38.</b> SE SENTIRÍA SEGURO DE IR A LAS INSTALACIONES DEL PROYECTO DE DESARROLLO POR MIEDO DE CONTRAER AL COVID-19.....	86
<b>Tabla 39.</b> LOS BENEFICIOS BRINDADOS RESPECTO A EXONERACIONES DE INTERESES MORATORIOS Y APOYO CON NUEVOS CRÉDITOS SON LOS ADECUADOS. ....	87
<b>Tabla 40.</b> LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS SERVICIOS ES LA ADECUADA. ....	88
<b>Tabla 41.</b> LOS BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA USTED. ....	89

## INDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> El trébol de le fidelización.....	32
<b>Figura 2.</b> GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS .....	51
<b>Figura 3.</b> EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.....	52
<b>Figura 4.</b> ¿CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO ESTÁN EN BUEN ESTADO? .....	54
<b>Figura 5.</b> ¿CONSIDERA USTED QUE LA APARIENCIA EXTERNA DE PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO ES ADECUADA?.....	55
<b>Figura 6.</b> ¿CREE USTED QUE LOS EQUIPAMIENTOS DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SON DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA? .....	56
<b>Figura 7.</b> ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUENTA CON TECNOLOGÍA ADECUADA PARA RESOLVER SUS DUDAS O REQUERIMIENTOS? .....	57
<b>Figura 8.</b> ¿CONSIDERA USTED QUE EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO EL PERSONAL SE COMPROMETE A HACER ALGO POR USTED LO REALIZA CON EFICIENCIA? .....	58
<b>Figura 9.</b> ¿CONSIDERA QUE EL TRÁMITE Y EL TIEMPO QUE SE REALIZA PARA LA EVALUACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS ES LA ADECUADA? .....	59
<b>Figura 10.</b> ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO EFICAZ? .....	60
<b>Figura 11.</b> ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO?.....	61
<b>Figura 12.</b> ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE? .....	62
<b>Figura 13.</b> ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO HA SABIDO ACLARAR SUS INQUIETUDES AL MOMENTO DE VISITARLO EN SU ESTABLECIMIENTO?.....	63
<b>Figura 14.</b> ¿CUÁNDO USTED TIENE PROBLEMAS SIENTE QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA SERVICIOS CON COMPRENSIÓN E INTERÉS PARA AYUDARLE?.....	64
<b>Figura 15.</b> ¿CUÁNDO USTED HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA DE ÍNDOLE PERSONAL (SALUD, ECONÓMICOS, OTROS), ¿HA RECIBIDO APOYO DE LA EMPRESA? .....	65
<b>Figura 16.</b> ¿EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO ALGÚN SERVICIO AL PERSONAL, TE INFORMAN EXACTAMENTE CUÁNDO SE LO PROPORCIONARÁN Y CUMPLEN CON ELLO?.....	66
<b>Figura 17.</b> ¿CUÁNDO HAY PROMOCIONES O LÍNEAS ADICIONALES DE CRÉDITO, EL PERSONAL LES INFORMA DE DICHS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS DE CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS? .....	67
<b>Figura 18.</b> ¿CONSIDERA QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ ATENTO A SUS NECESIDADES? .....	68
<b>Figura 19.</b> ¿CONFÍA EN LA HONESTIDAD DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO?.....	69
<b>Figura 20.</b> ¿CONSIDERA QUE EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO LES BRINDA UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA ADECUADA? .....	70

<b>Figura 21.</b> ¿EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDITO ES AGRADABLE?.....	71
<b>Figura 22.</b> ¿ESTÁ SATISFECHO CON EL HORARIO DE APERTURA Y CIERRE PRESTADO POR EL PROYECTO DE DESARROLLO? .....	72
<b>Figura 23.</b> ¿SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE CRÉDITOS POR PARTE DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO?.....	73
<b>Figura 24.</b> BASÁNDOSE EN SU EXPERIENCIA, ¿RECOMENDARÍA A OTRA PERSONA SER CLIENTE DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO? .....	74
<b>Figura 25.</b> ¿HA RECOMENDADO EN ALGUNA OPORTUNIDAD ALGÚN FAMILIAR O AMIGO A PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO? .....	75
<b>Figura 26.</b> ¿CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA? .....	76
<b>Figura 27.</b> ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO RESUELVE TODAS SUS DUDAS AL BRINDARLE INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS? .....	77
<b>Figura 28.</b> ¿RECIBE UN BUEN SERVICIO DEL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO AL ACUDIR A SUS ESTABLECIMIENTOS?.....	78
<b>Figura 29.</b> ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUMPLE CON LA HORA EN EL MOMENTO DE PROGRAMAR LOS DESEMBOLSOS? .....	79
<b>Figura 30.</b> ¿EL PERSONAL ACUDE RÁPIDAMENTE ANTE CUALQUIER INCONVENIENTE O DUDA QUE TENGA? .....	80
<b>Figura 31.</b> ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO TRABAJA EN EQUIPO? .....	81
<b>Figura 32</b> ¿CREE USTED QUE EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SE ENCUENTRA ADECUADAMENTE CAPACITADO PARA EJERCER SUS FUNCIONES?.....	82
<b>Figura 33.</b> ¿CONSIDERA USTED QUE EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA RESOLVER SUS INQUIETUDES? .....	83
<b>Figura 34.</b> ¿EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO CUANDO LE BRINDA SUS SERVICIOS CONOCE SUS NECESIDADES? .....	84
<b>Figura 35.</b> ¿CONSIDERA QUE SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA DETALLADAMENTE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES? .....	85
<b>Figura 36.</b> ¿SE SENTIRÍA SEGURO DE IR A LAS INSTALACIONES DEL PROYECTO DE DESARROLLO POR MIEDO DE CONTRAER AL COVID-19? .....	86
<b>Figura 37.</b> ¿CONSIDERA QUE LOS BENEFICIOS BRINDADOS POR LA EMPRESA RESPECTO A EXONERACIONES DE INTERESES MORATORIOS Y APOYO CON NUEVOS CRÉDITOS SON LOS ADECUADOS?.....	87
<b>Figura 38.</b> ¿CONSIDERA QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS SERVICIOS ES LA ADECUADA? .....	88
<b>Figura 39.</b> ¿LOS BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA USTED? .....	89

# 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 a ser 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 de 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 enfocando en el servicio que ellos les brindan 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 ejemplo 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 preventivo 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, Gestipolis 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 éstas, 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 método 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 de 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 encuentran 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 empleó la encuesta. Los resultados revelaron que la preocupación se dio por los reclamos que habitualmente expresan los consumidores 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 encuesta que la calidad de servicio y la atención al usuario son pieza importante 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 consumidores, 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 entrevista- encuesta. 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 propuso 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 solicitado, 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 deducción 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 empleó 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 Método fue descriptivo-no experimental, se obtuvo a 71 y se empleó la encuesta. Las Herramientas empleadas mostraron que los usuarios de la entidad están conformes con la calidad de servicio ya que arrojó 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 a través de distintas perspectivas plantea 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 cómo se efectúa éste. (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 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 catorce 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 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 mejoras 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**

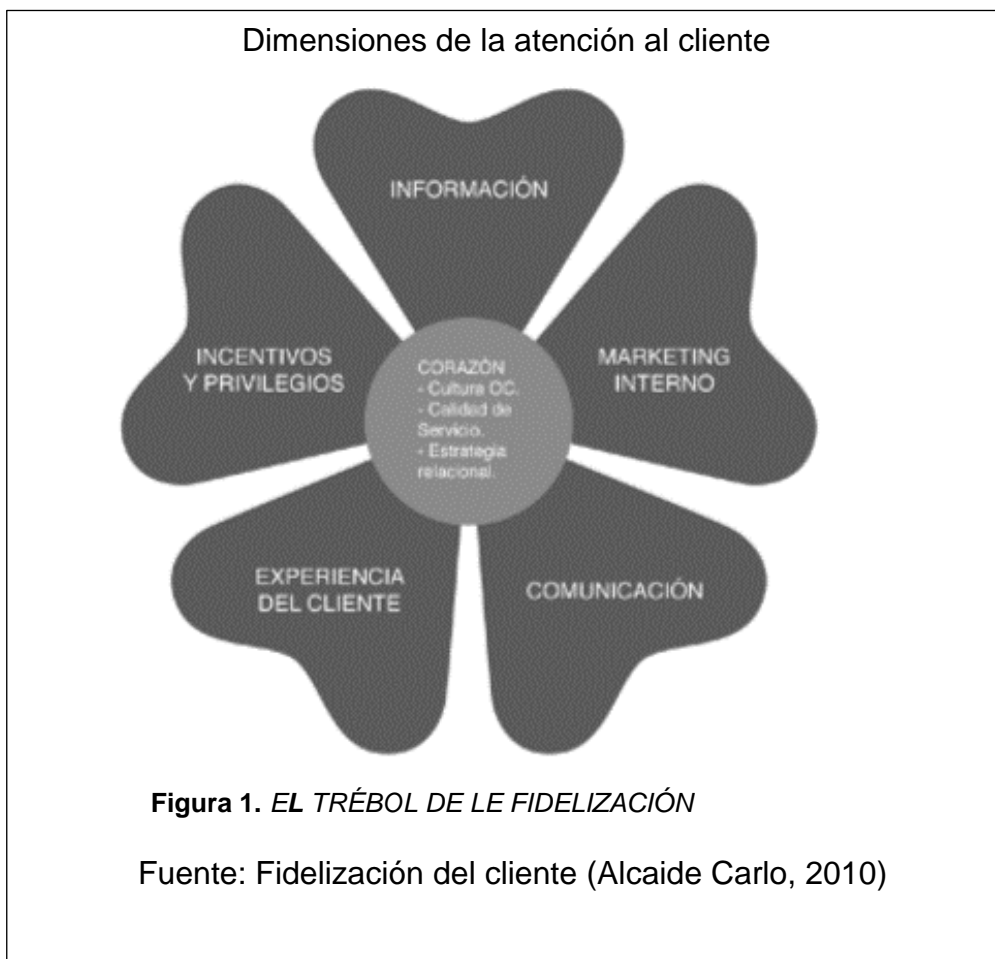
La atención al cliente es el servicio que da una empresa a sus usuarios al satisfacer sus consultas, demandas o reclamos, cuando le vende un bien o servicio, lo entrega o atiende a un cambio o reposición. (Devrye, 2017, p. 67). Es decir, que el amplio concepto que incluye el servicio post venta de un 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 incrementar 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 contactarse 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 percepción 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 generar la satisfacción 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 Ñaupá (2013) manifiesta que las técnicas e instrumentos son el cuestionario y la prueba de hipótesis, la cual utilizaremos para la investigación con el propósito de lograr resultados verídicos, de tal forma recoger la información necesaria que permita relacionar a la atención al cliente mediante la calidad de servicio. Así 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 socioeconómico 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

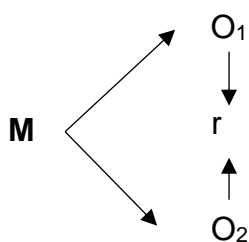
Hernández.et.al. (2014) menciona que las investigaciones con respecto a las investigaciones descriptivas procuran detallar los atributos, los rasgos y los rasgos de personas, grupos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio.

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 medir 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

O<sub>1</sub> = Calidad de servicio

O<sub>2</sub> = 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”. (Ñaupá, 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. (Ñaupá, 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

Z<sub>2∞</sub>= 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 variables 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 variables 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 de Servicio.	Elementos tangibles	Calidad en infraestructura	¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?	<b>Técnica:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> Cuestionario
		Características de equipos	¿Qué impresión le da la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero? ¿Considera usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?	
	Fiabilidad	Eficiencia en el servicio	¿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 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	<p>¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficiente?</p> <p>¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero?</p> <p>¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo?</p>
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta a inconvenientes	<p>¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?</p> <p>¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarlo?</p>
	Los empleados ayudan a los clientes	<p>¿Cundo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?</p> <p>¿En el Proyecto de Desarrollo y Financiero si solicito algún servicio al personal, se informan exactamente cuándo lo proporcionarán y cumplen con ello?</p>
Seguridad	Percepción del servicio	<p>¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito el personal les</p>

		informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?
	Confianza	¿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?
	Atención personalizada	¿Considera que el Proyecto de 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: Elaboración Propia

**Tabla 2. VARIABLE DEPENDIENTE**

<b>Variables Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
Atención al cliente.	Comunicación	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?	<b>Técnica:</b> Encuestas <b>Instrumentos:</b> Cuestionario
		Personal informado	¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa? ¿El personal del Proyecto de Desarrollo resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados?	
	Experiencia del cliente	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?	
		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?		

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

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 tratar 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 dificulta 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.**

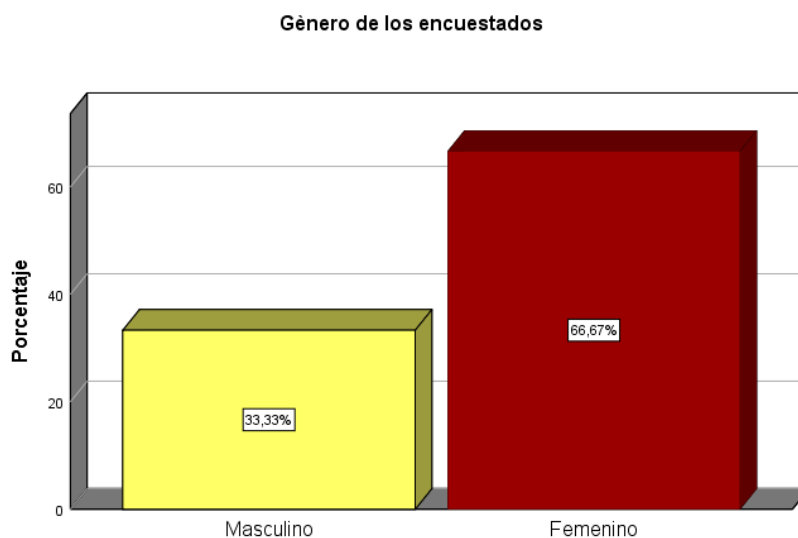
*GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS.*

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

Fuente: SPSS.

**Figura 2.**

*GÉNERO DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS*



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.

Fuente: SPSS

**Tabla 4.**

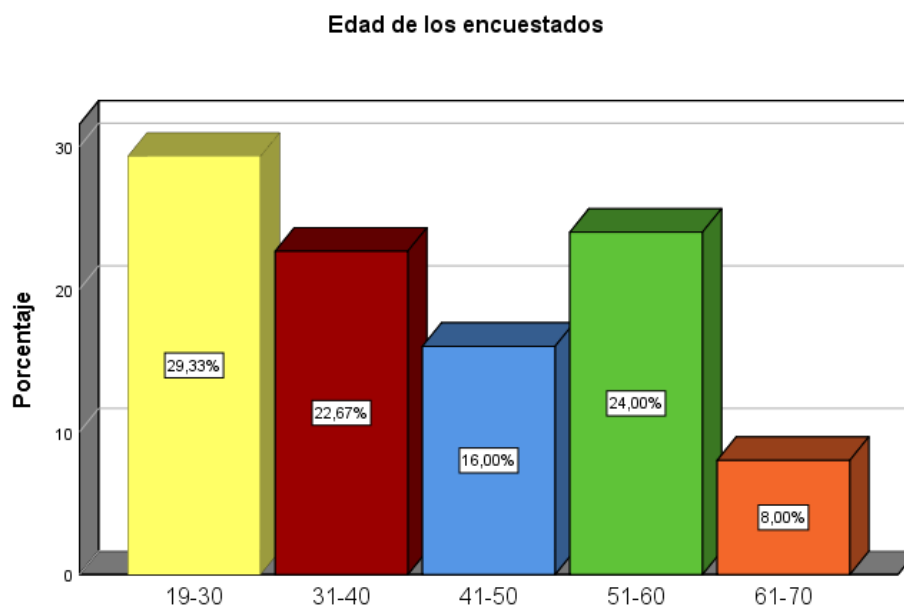
*EDAD DE LAS PERSONAS.*

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

Fuente: SPSS.

**Figura 3.**

*EDAD DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS*



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.

Fuente: SPSS

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*

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>VI</b>	<b>VD</b>
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1	,840**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	75	75
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	,840**	1
	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 H<sub>1</sub> 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.*

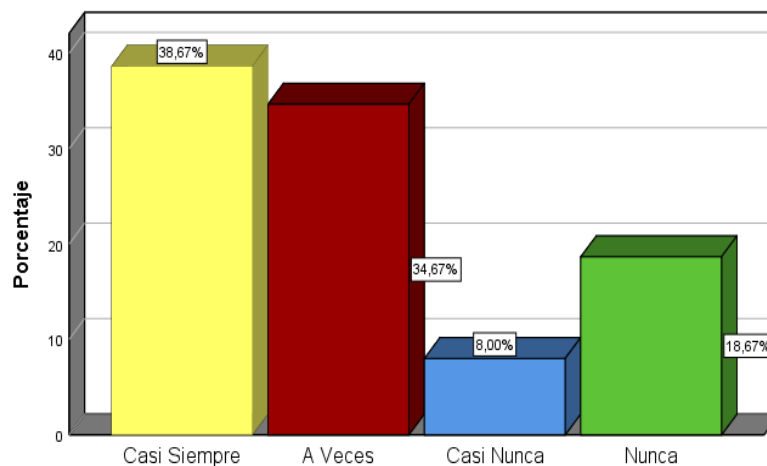
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	29	38.7
A Veces	26	34.7
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	14	18.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**Figura 4.**

*¿CONSIDERA USTED QUE LA INFRAESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO ESTÁN EN BUEN ESTADO?*

¿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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 7.**

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

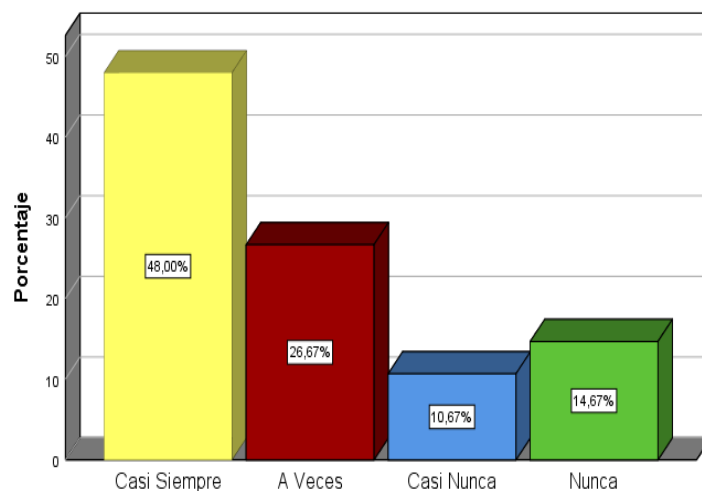
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	36	48.0
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	8	10.7
Nunca	11	14.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 8.**

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

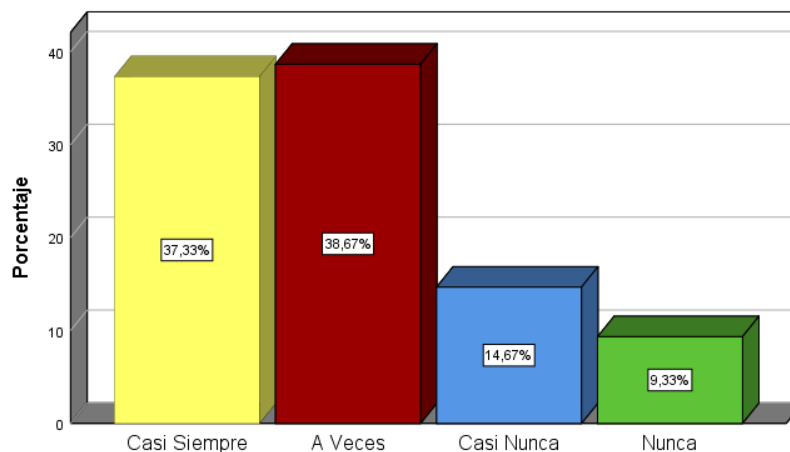
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	28	37.3
A Veces	29	38.7
Casi Nunca	11	14.7
Nunca	7	9.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS.



**Tabla 9.**

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

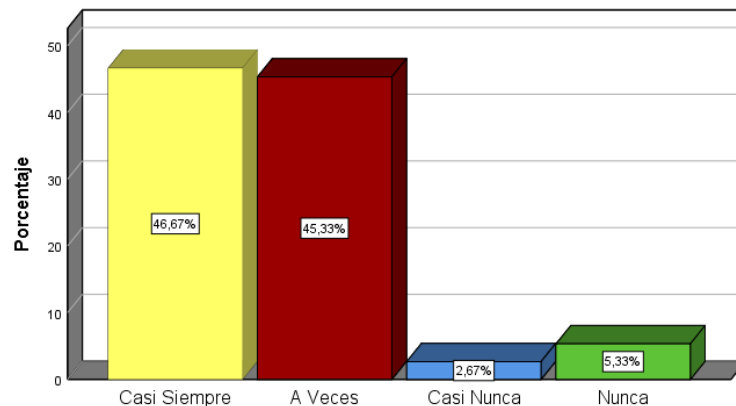
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	35	46.7
A Veces	34	45.3
Casi Nunca	2	2.7
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS.

**Tabla 10.**

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

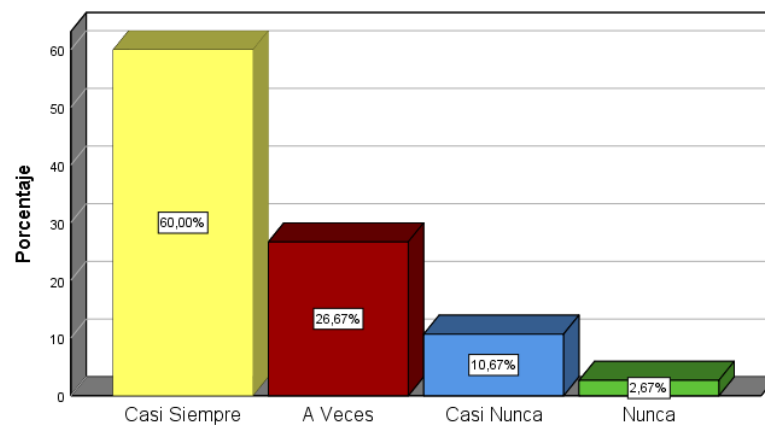
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	8	10.7
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS.

**Tabla 11.**

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

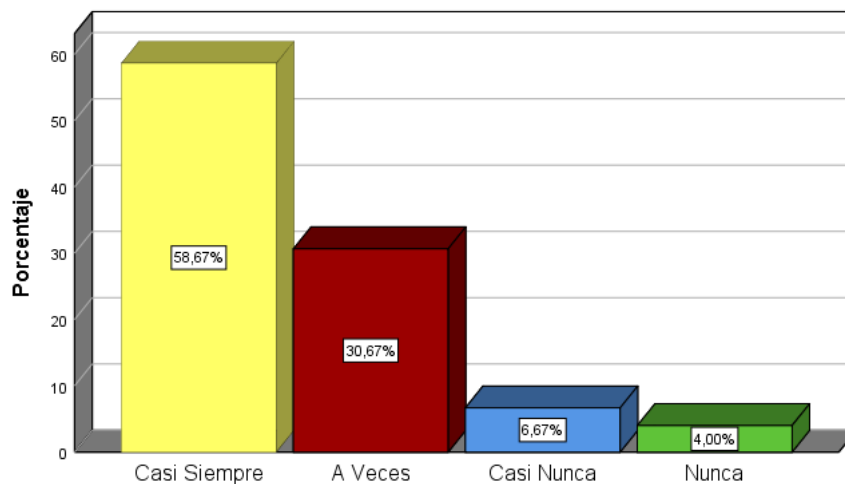
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	44	58.7
A Veces	23	30.7
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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 evaluación 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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 12.**

*PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO BRINDA UN SERVICIO EFICAZ.*

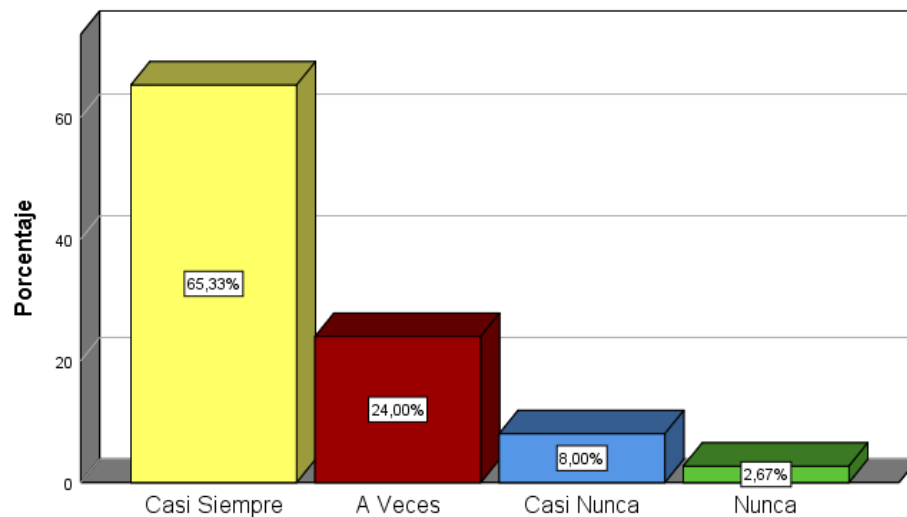
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	49	65.3
A Veces	18	24.0
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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

Fuente: SPSS

**Tabla 13.**

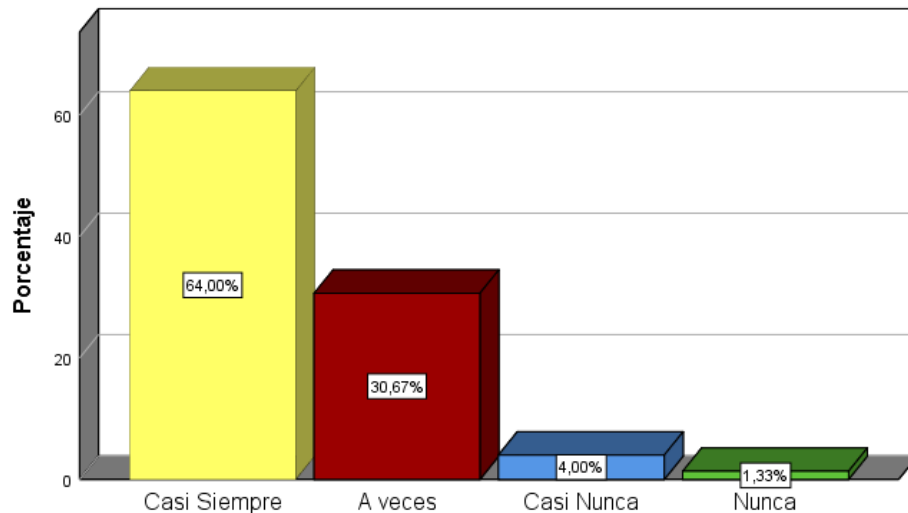
*SATISFACCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE PROYECTO DE DESARROLLO.*

	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

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS.

**Tabla 14.**

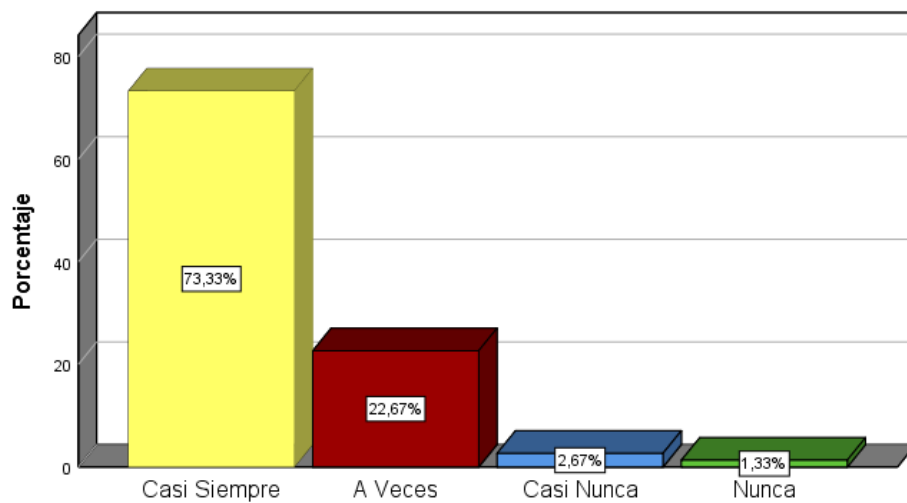
*EL PERSONAL DEL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SIEMPRE ESTÁ DISPUESTO A ATENDERLE Y AYUDARLE.*

	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	55	73.3
A Veces	17	22.7
Casi Nunca	2	2.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 15.**

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

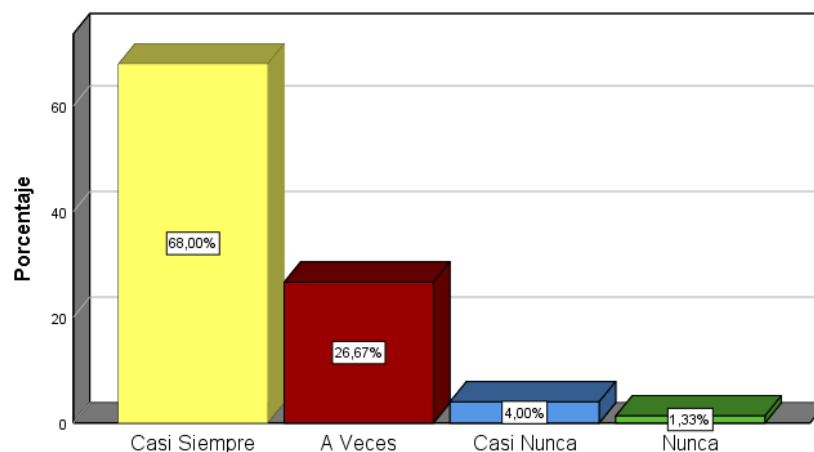
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS.

**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 visitarlos 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%.

Fuente: SPSS.

**Tabla 16.**

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

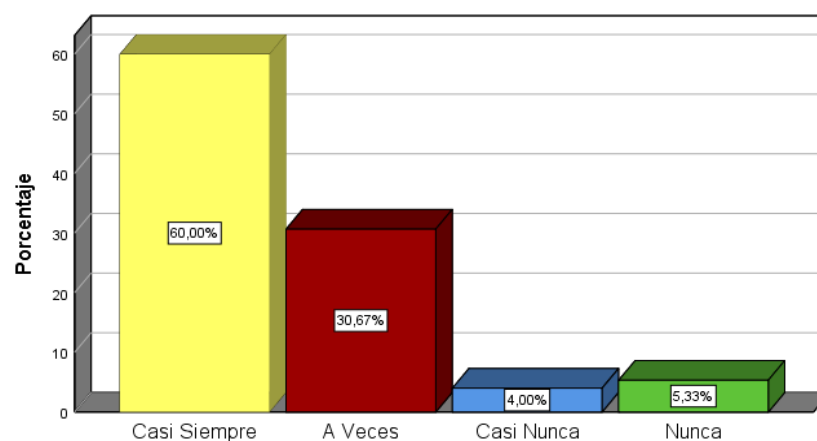
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	23	30.7
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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?*

¿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%.

Fuente: SPSS



**Tabla 17.**

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

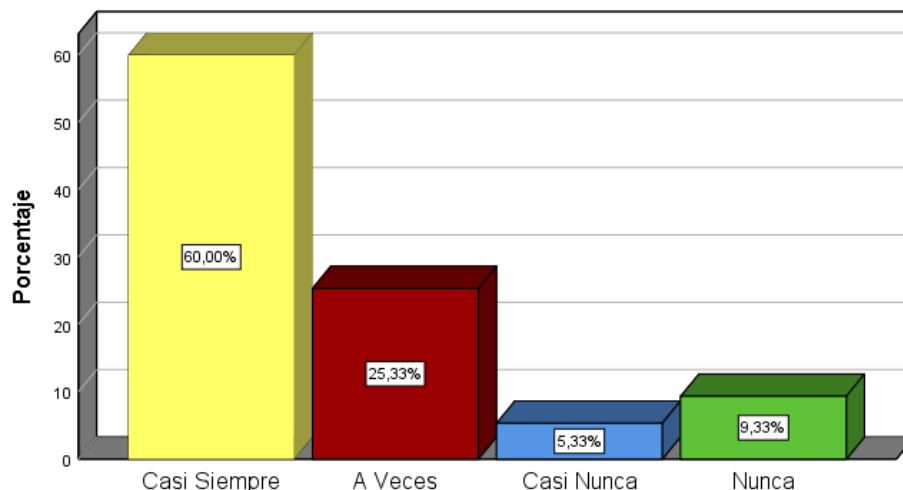
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	19	25.3
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	7	9.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 18.**

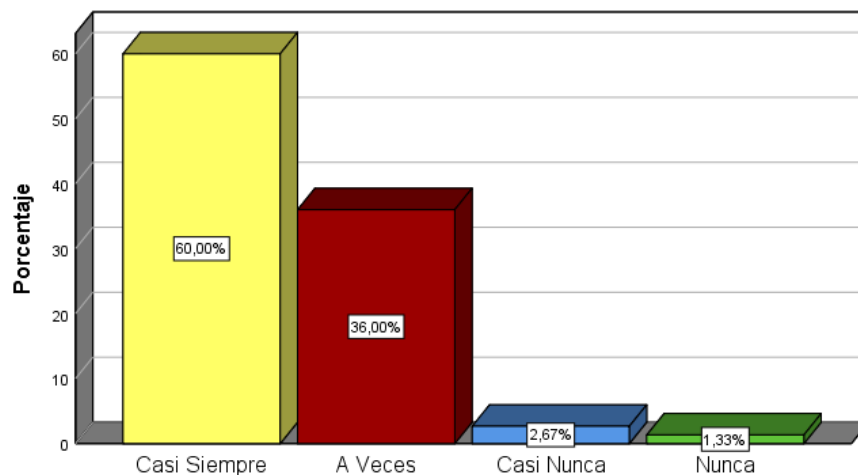
*EN EL PROYECTO DE DESARROLLO Y FINANCIERO SI SOLICITO ALGÚN SERVICIO AL PERSONAL, TE INFORMAN Y CUMPLEN CON ELLO.*

	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	Fuente: SPSS

**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 cuando 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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 19.**

*EL PERSONAL LES INFORMA DE LOS BENEFICIOS ORIENTÁNDOLOS DE CÓMO PODER ACCEDER A ELLOS.*

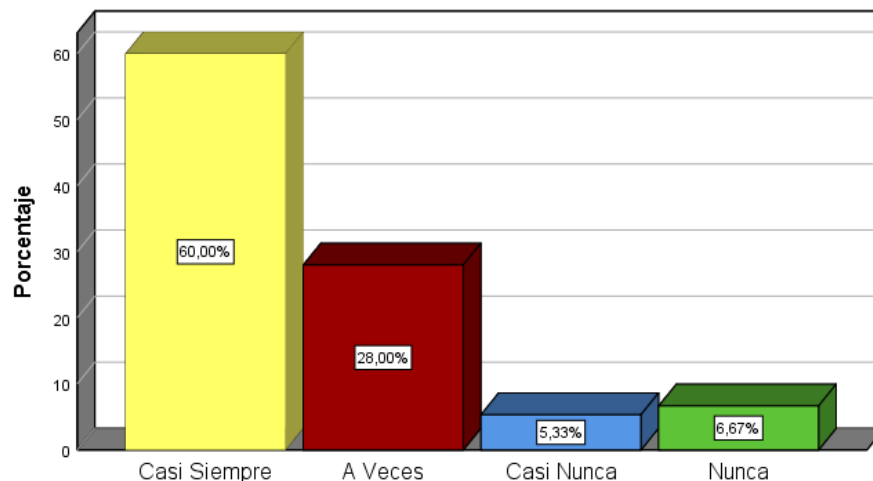
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	21	28.0
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	5	6.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**Figura 17.**

*¿CUÁNDO HAY PROMOCIONES O LÍNEAS ADICIONALES DE CRÉDITO, EL PERSONAL LES INFORMA DE DICHS 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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 20.**

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

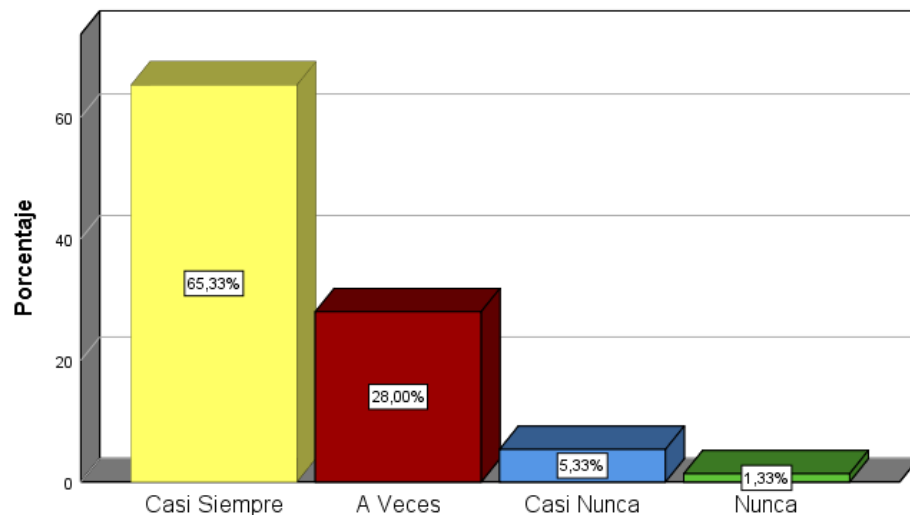
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	49	65.3
A Veces	21	28.0
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 21.**

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

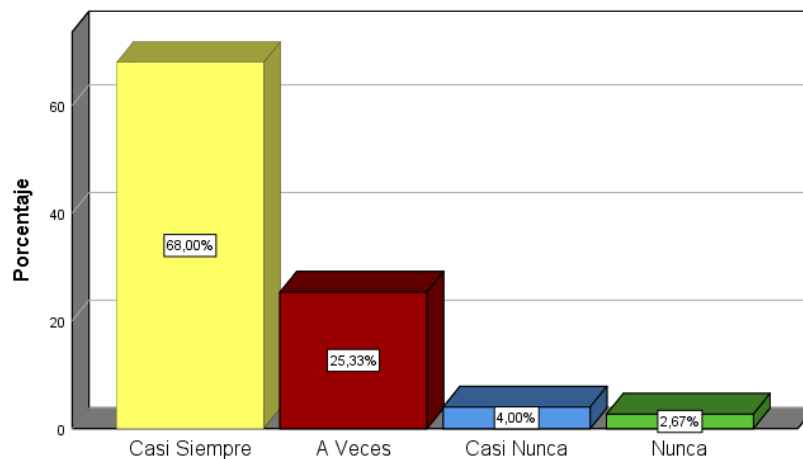
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	19	25.3
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 22.**

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

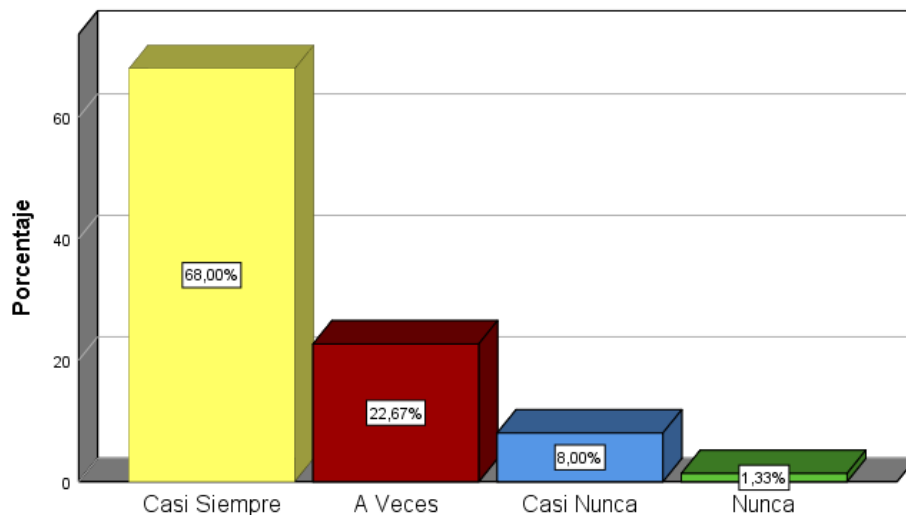
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	17	22.7
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 23.**

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

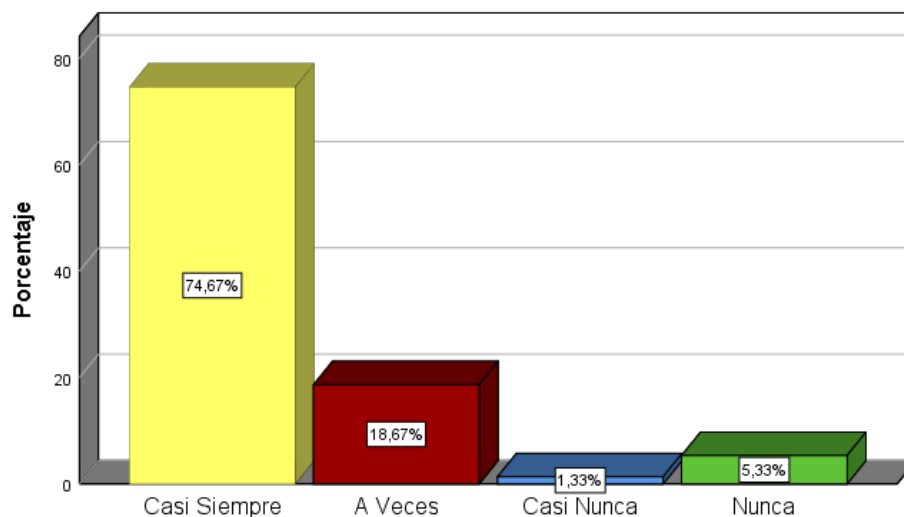
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	56	74.7
A Veces	14	18.7
Casi Nunca	1	1.3
Nunca	4	5.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**Figura 21.**

*¿EL TRATO QUE PERCIBE POR PARTE DE SU PROMOTOR DE CRÉDITO ES AGRADABLE?*

¿El trato que percibe por parte de su promotor de crédito es agradable?



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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 24.**

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

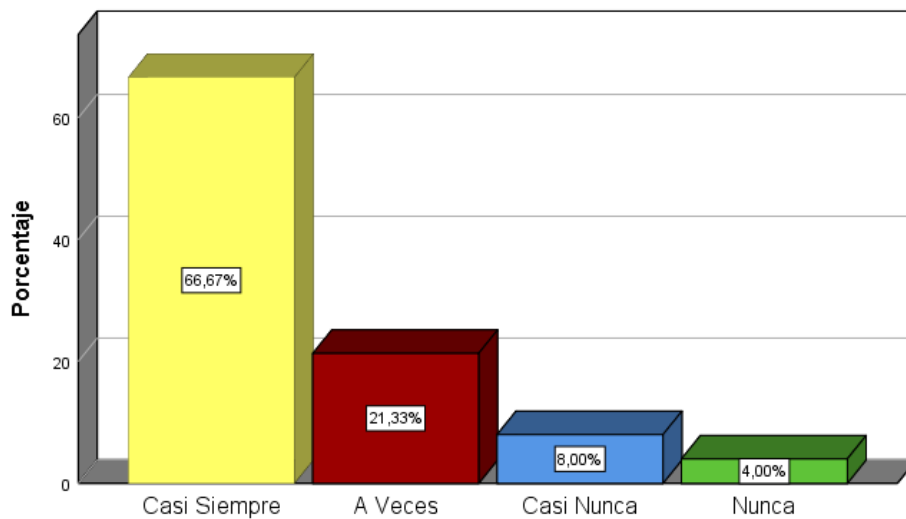
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	50	66.7
A Veces	16	21.3
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS



**Tabla 25.**

*SE ENCUENTRA CÓMODO CON LOS HORARIOS DE COBRANZA DE CRÉDITOS.*

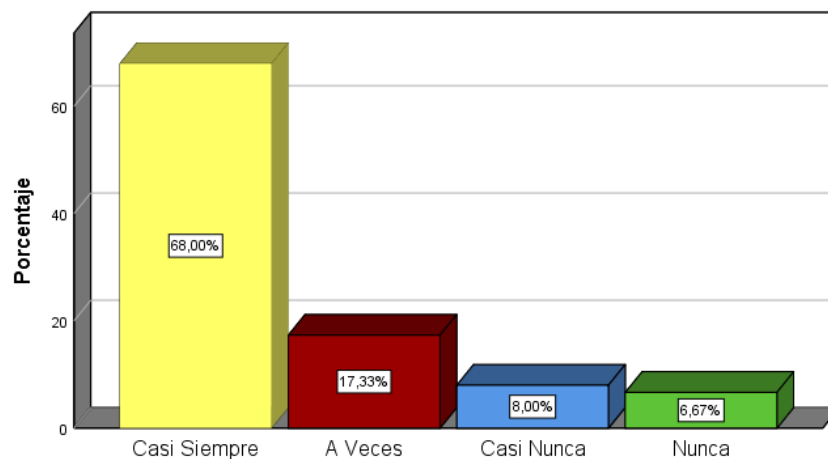
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	51	68.0
A Veces	13	17.3
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	5	6.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS.

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 26.**

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

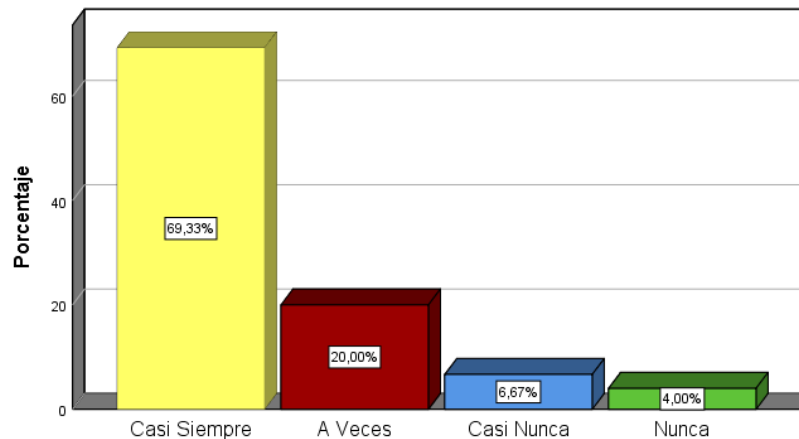
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	52	69.3
A Veces	15	20.0
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 27.**

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

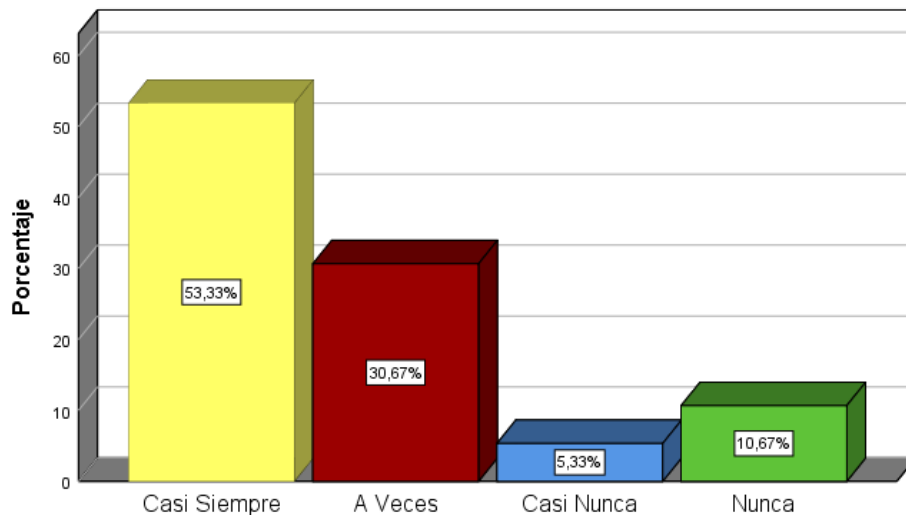
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	40	53.3
A Veces	23	30.7
Casi Nunca	4	5.3
Nunca	8	10.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 28**

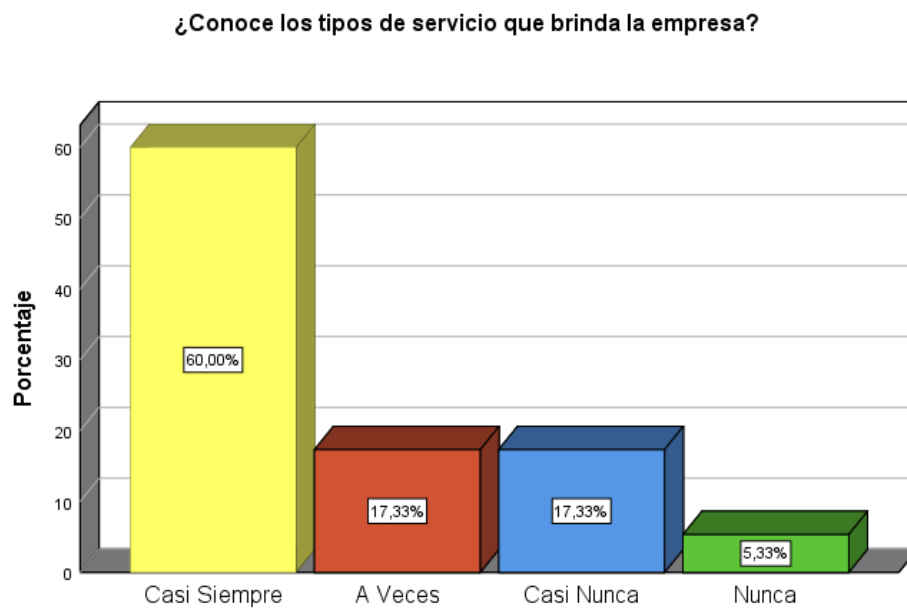
*CONOCE LOS TIPOS DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA.*

	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

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 29.**

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

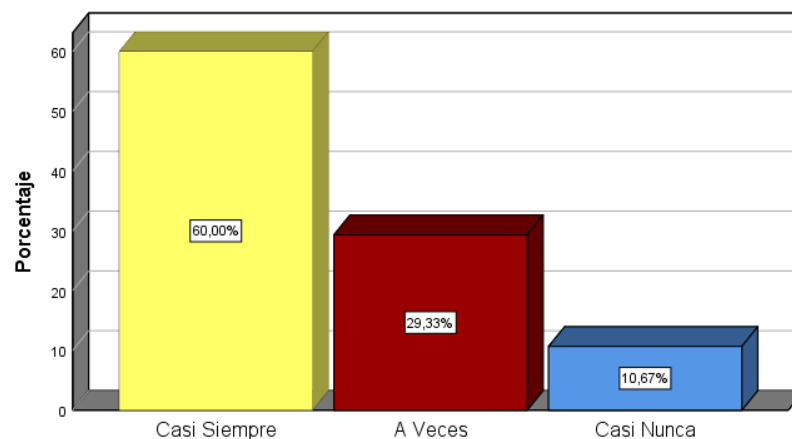
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	8	10.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

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

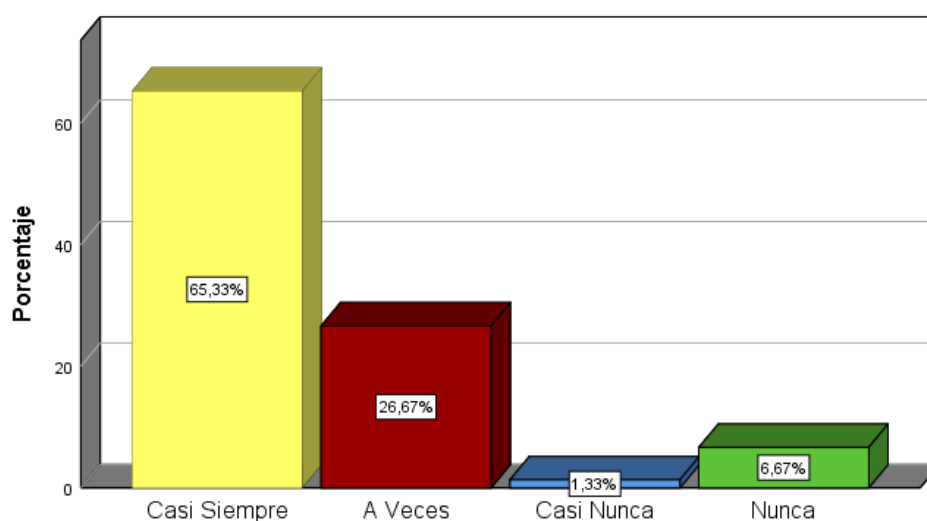
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	49	65.3
A Veces	20	26.7
Casi Nunca	1	1.3
Nunca	5	6.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 31.**

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

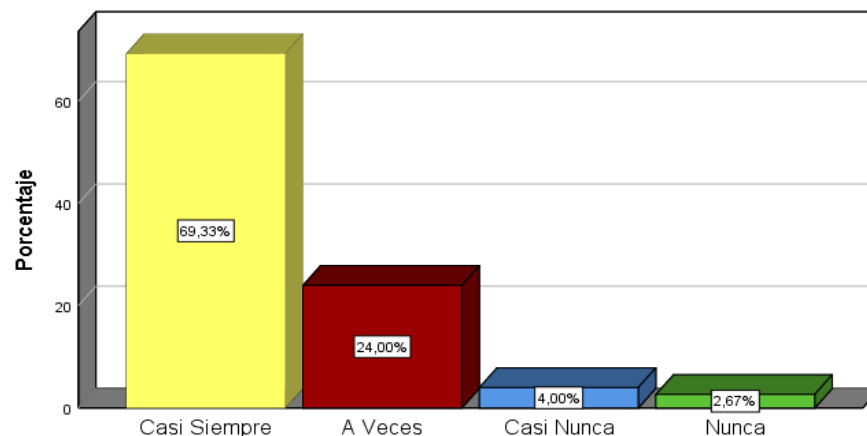
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	52	69.3
A Veces	18	24.0
Casi Nunca	3	4.0
Nunca	2	2.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 32.**

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

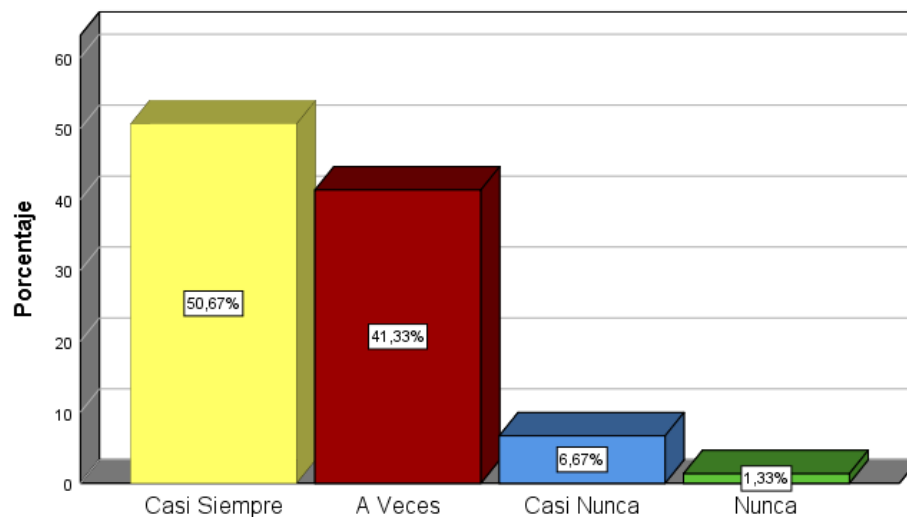
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	38	50.7
A Veces	31	41.3
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS



**Tabla 33.**

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

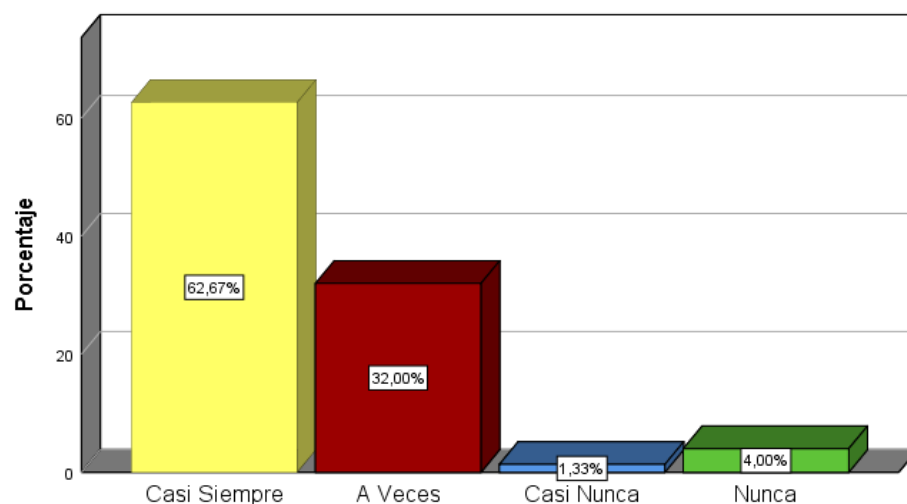
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	47	62.7
A Veces	24	32.0
Casi Nunca	1	1.3
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 34.**

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

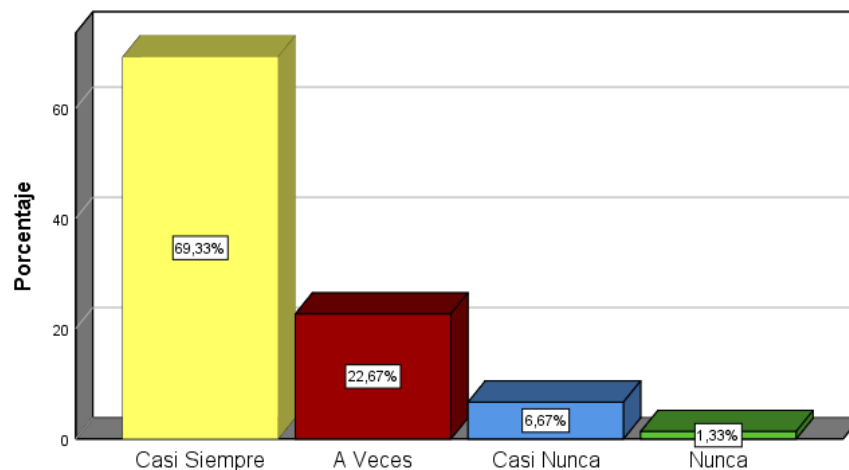
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	52	69.3
A Veces	17	22.7
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 35.**

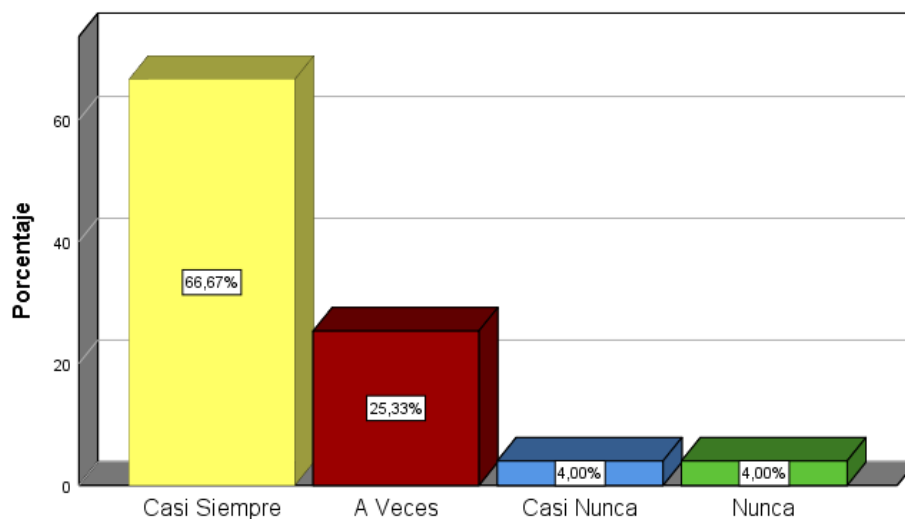
*EL PERSONAL ESTÁ DEBIDAMENTE CAPACITADO PARA RESOLVER SUS INQUIETUDES.*

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

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 36**

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

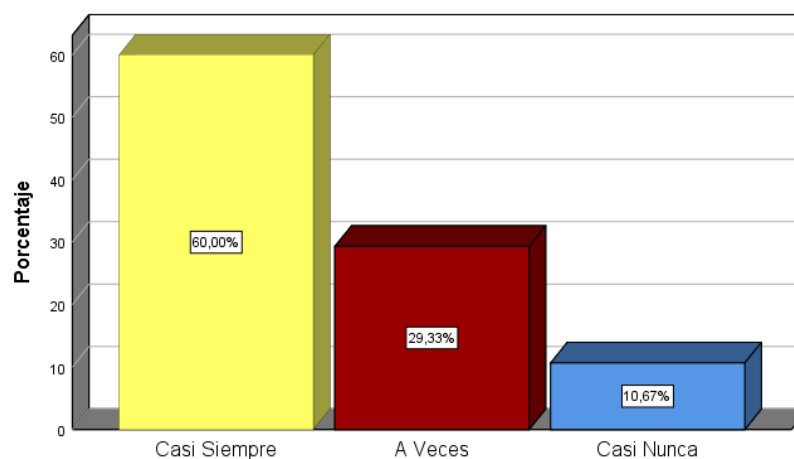
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	8	10.7
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 37.**

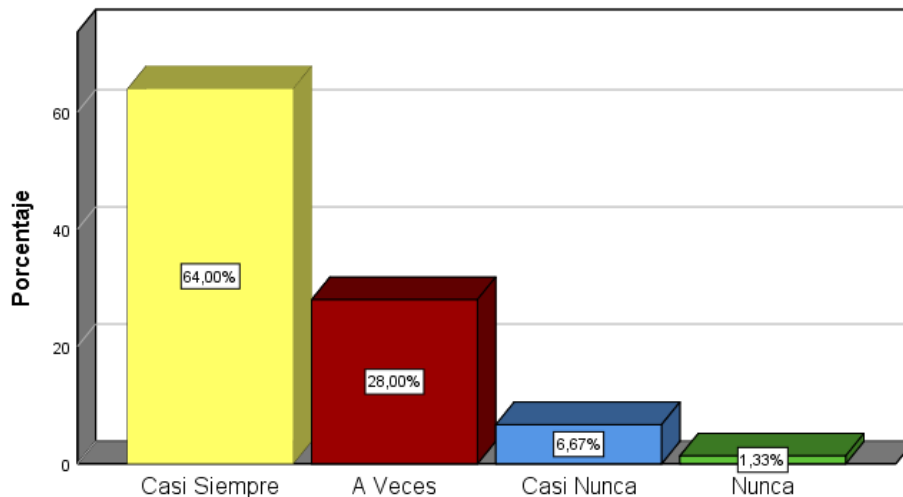
*SU PROMOTOR DE CRÉDITO LE INFORMA DETALLADAMENTE LOS PRODUCTOS DE ACUERDO A SUS NECESIDADES.*

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

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 38.**

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

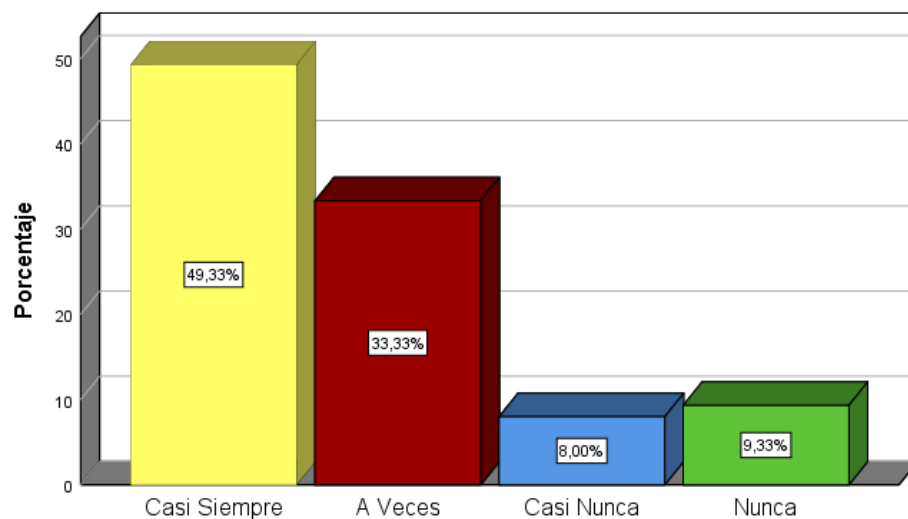
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	37	49.3
A Veces	25	33.3
Casi Nunca	6	8.0
Nunca	7	9.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 39.**

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

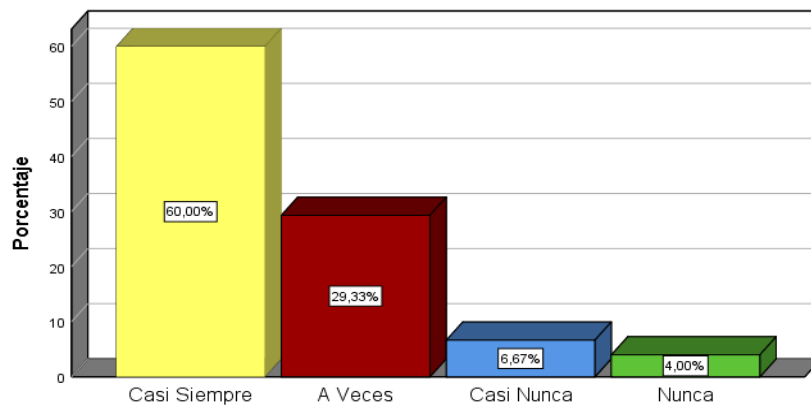
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	45	60.0
A Veces	22	29.3
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	3	4.0
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS

**Tabla 40.**

*LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE NUESTROS SERVICIOS ES LA ADECUADA.*

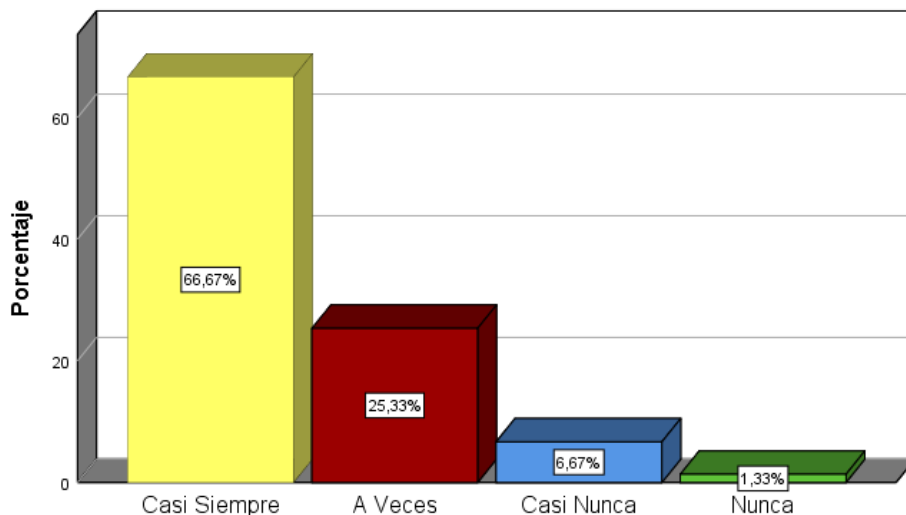
	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	50	66.7
A Veces	19	25.3
Casi Nunca	5	6.7
Nunca	1	1.3
Total	75	100.0

Fuente: SPSS

**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%.

Fuente: SPSS



**Tabla 41.**

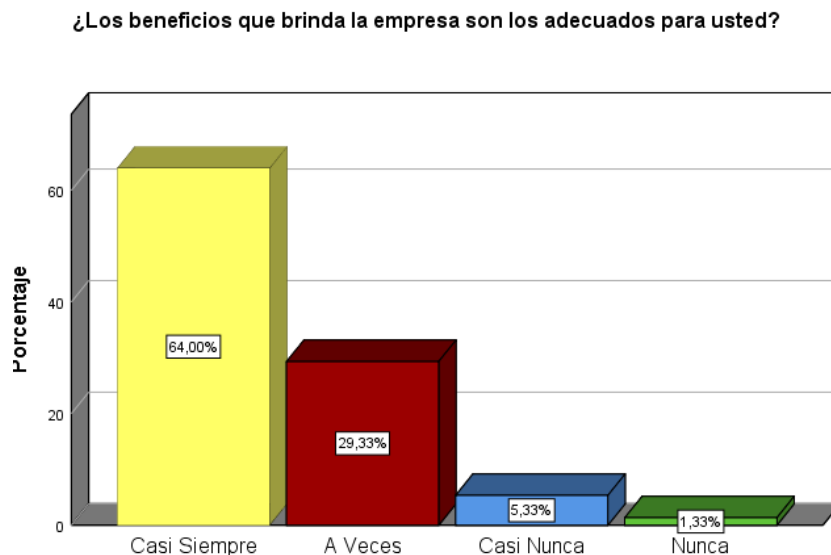
*LOS BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA SON LOS ADECUADOS PARA USTED.*

	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

Fuente: SPSS

**Figura 39.**

*¿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%.

Fuente: SPSS

### 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 arrojó 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 como 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.

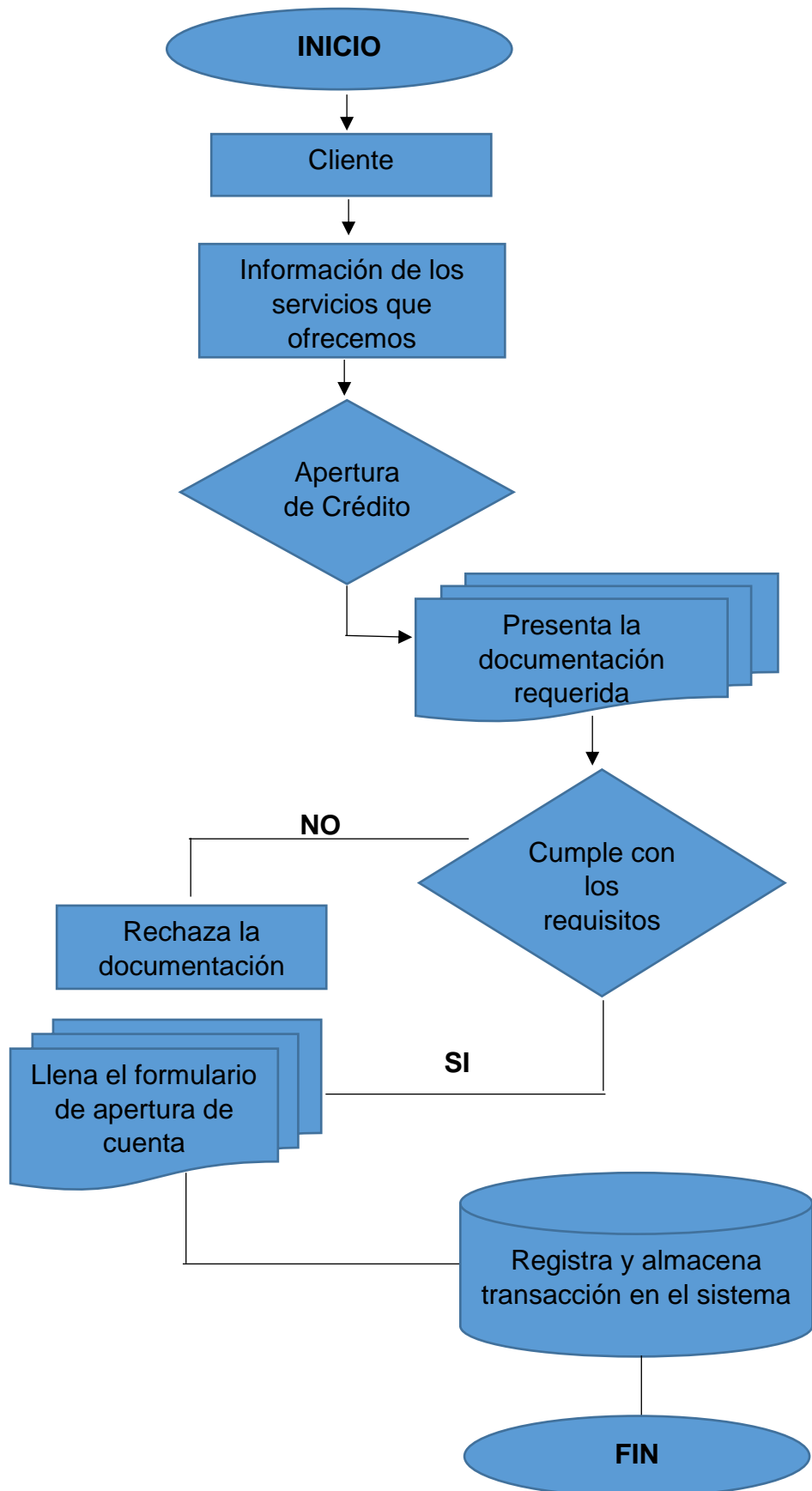
Concretar las capacitaciones con el cliente y asesoramiento ante créditos y depósitos debe ser lo primordial.

✓ **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**

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Total</b>
Mejorar la comodidad del usuario mediante los elementos tangibles en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C.	Perfeccionar el ambiente de atención al usuario, mediante equipos, muebles para una mejor comodidad.	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
		Ambientación del establecimiento, para que la espera del usuario sea más placentera		
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.	Capacitar a los trabajadores respecto a la atención al cliente.	Capacitar a los empleadores, en estrategias de atención y servicio al cliente.	Capacitadores	S/ 5,000.00
		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.		
Mejorar la confianza del usuario para hacer sus depósitos y obtener créditos.	Crear confianza mediante un servicio fiable	Expresar de manera detallada al cliente el servicio que se ofrece.	Colaboradores	S/ 500.00
		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.		

---

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 forma 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. *Bogotá: 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 de Pimentel, Chiclayo. <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.SUF.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](http://www.3goffice.com/publicaciones/6%20factores_3goffice-2.pdf)
- Vallejo, M., & Salazar Yopez, W. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención a cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Industria Data*, 13 - 2o. 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 Tungurahua* [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 éxito 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 Guayaquil]. 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 institucional 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: Díaz 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/trabajo-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). ¿Cuál 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 satisfacción del cliente premium Interbank tienda principal de Trujillo en el primer trimestre* [Tesis para optar la licenciatura , Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo]. Repositorio institucional Universidad Privada Antenor 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%20Yovera%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/1491827969\\_095604.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/04/10/midinero/1491827969_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 Investigación. *México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.*
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *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/carera/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%20Benavides%20Edward%20Franklin%20Montenegro%20Cueva%20V%20C3%A4ctor%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 maestría, 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>
- Ñaupá Choquemamani, E. (2013). Metodología de la investigación.
- Ñaupás 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, *Madrid*. 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 Universidad César Vallejo, [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Lucero\\_ASE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](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?IServicio=Publicaciones&Tipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=60866>
- Temoche, J. (2018). *Estrategia comunicacional para la mejora del clima laboral en los colaboradores de la sociedad de beneficencia 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%20Valencia.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%20OLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=2>
- Uribe Macias, M. (2014). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: propuesta para las grandes superficies. Le Bret, 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?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22055/vila_bm.pdf?sequence=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](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
<p>¿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?</p>	<b>Objetivo General</b>	<p>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.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Calidad del Servicio</p>	Elementos tangibles	Calidad en infraestructura
	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.			Fiabilidad	Características de equipo
	<b>Objetivos Específicos</b>			Capacidad de respuesta	Eficiencia en el servicio
	Identificar el nivel de calidad de servicio en el Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C. durante el Covid.19, Chiclayo, 2020.			Seguridad	Atención rápida
				Empatía	Capacidad de respuesta a inconvenientes
					Los empleados ayudan a los clientes
					Percepción del servicio
					Confianza
					Atención personalizada
					Horarios

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.

**Variable dependiente**

Atención al cliente

Comunicación

Experiencia del cliente

Incentivos y Privilegios

Información

Adecuado

Posibilidad de recomendación

Personal informado

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.

#### INFORMACIÓN GENERAL

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
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
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?				
<b>FIABILIDAD</b>					

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?				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
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?				
<b>SEGURIDAD</b>					
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?				
<b>EMPATÍA</b>					
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 créditos por parte del personal del Proyecto de Desarrollo?				

## 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

ATENCIÓN AL CLIENTE					
N°	ITEMS	1	2	3	4
<b>COMUNICACIÓN</b>					
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?				
<b>EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>					
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?				
<b>INCENTIVOS Y PRIVILEGIOS</b>					
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?				
<b>INFORMACIÓN</b>					
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?				
<b>MARKETING INTERNO</b>					
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	Licenciado
	Experiencia Profesional (en años)	9 años
	Institución donde labora	INSTITUCIÓN JUAN MESTIA BACA
	Cargo	Docente

#### 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	
<p>1. ¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )                      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>2. ¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )                      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>3. ¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )                      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>4. ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )                      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>5. ¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal</p>	<p>A( X )                      D( )</p>

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

<p>10. ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X)      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>11. ¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarlo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X)      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>12. ¿Cuándo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X)      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>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?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X)      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>14. ¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito, el personal les</p>	<p>A( X)      D( )</p>

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

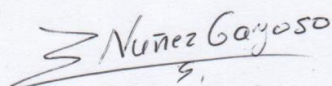
<p>19. ¿Está satisfecho con el horario de apertura y cierre prestado por el Proyecto de Desarrollo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>20. ¿Se encuentra cómodo con los horarios de cobranza de créditos por parte del personal del Proyecto de Desarrollo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p><b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p>	
<p>1. Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>2. ¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo y Financiero?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( X )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>3. ¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa? 4. Casi siempre 5. A veces 6. Casi nunca</p>	<p>A( X )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

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



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

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



FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 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
<b><u>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</u></b>		
<p>TITULO: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C. DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020</p> <p>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?</p> <p>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.</p>		
<p>Autores: Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther. Icanaqué Martínez Mónica Paola Asesor: Dra. Janet Isabel Cubas Carranza</p>		
Instrumento evaluado		Encuesta
<p>Detalle del Instrumento:</p> <p>Encuesta aplicada a los clientes de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., Chiclayo.</p>		

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA	
CALIDAD DEL SERVICIO	
<p>1. ¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>2. ¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>3. ¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>4. ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>5. ¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p>A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

<p>6. ¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A/A</del> D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>7. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A/A</del> D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>8. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A/A</del> D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>9. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A/A</del> D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>10. ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A/A</del> D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

<p>11. ¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarlo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>12. ¿Cuándo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>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?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>14. ¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito, el personal les informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>15. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca</p>	<p style="text-align: right;">A( <input checked="" type="checkbox"/> )      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

d. Nunca	
16. ¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero?	A( <input checked="" type="checkbox"/> ) 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( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) Sugerencias
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?	A( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) 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( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) Sugerencias
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( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) Sugerencias:
a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca	

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

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



<p>6. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A( )</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>7. ¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A( )</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>8. ¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A( )</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>9. ¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A( )</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>10. ¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A( )</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

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

16. ¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados para usted?	<del>A</del> D( )
a. Casi siempre	Sugerencias:
b. A veces	
c. Casi nunca	
d. Nunca	



FIRMA JUEZ EXPERTO

DNI N° 1672720

**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
<b><u>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</u></b>		
<p>TITULO: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C. DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020</p> <p>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?</p> <p>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.</p>		
<p>Autores: Alvarado Fiestas Milagros Virgy Esther. Icanaqué Martínez Mónica Paola Asesor: Dra. Janet Isabel Cubas Carranza</p>		
Instrumento evaluado	Encuesta	
<p>Detalle del Instrumento: Encuesta aplicada a los clientes de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero S.A.C., Chiclayo.</p>		

ÍTEMS PREGUNTAS-ENCUESTA	
CALIDAD DEL SERVICIO	
<p>1. ¿Considera usted que la infraestructura del Proyecto de Desarrollo y Financiero (Pisos, paredes y ventilación) están en buen estado?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A</del> X      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>2. ¿Considera usted que la apariencia externa de Proyecto de Desarrollo Empresarial y Financiero es adecuada?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A</del> X      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>3. ¿Cree usted que los equipamientos del Proyecto de Desarrollo y Financiero son de última tecnología?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A</del> X      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>4. ¿El personal del Proyecto de desarrollo y financiero cuenta con tecnología adecuada para resolver sus dudas o requerimientos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A</del> X      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>5. ¿Considera usted que el Proyecto de Desarrollo y Financiero cuando el personal se compromete a hacer algo por usted lo realiza con eficiencia?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>A</del> X      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

<p>6. ¿Considera que el trámite y el tiempo que se realiza para la evolución de nuevos créditos es la adecuada?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>7. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero brinda un servicio eficaz?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>8. ¿Se encuentra satisfecho con la atención brindada por el personal de Proyecto de Desarrollo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>9. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está dispuesto a atenderle y ayudarlo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>10. ¿Considera que el personal de Proyecto de Desarrollo y Financiero ha sabido aclarar sus inquietudes al momento de visitarlo en su establecimiento?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>

<p>11. ¿Cuándo usted tiene problemas siente que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero les brinda servicios con comprensión e interés para ayudarlo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A(<input checked="" type="checkbox"/>)      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>12. ¿Cuándo usted ha tenido algún problema de índole personal (salud, económicos, otros), ha recibido apoyo de la empresa?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A(<input checked="" type="checkbox"/>)      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>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?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A(<input checked="" type="checkbox"/>)      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>14. ¿Cuándo hay promociones o líneas adicionales de crédito, el personal les informa de dichos beneficios orientándolos de cómo poder acceder a ellos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;">A(<input checked="" type="checkbox"/>)      D( )</p> <p>Sugerencias</p>
<p>15. ¿Considera que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero siempre está atento a sus necesidades?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca</p>	<p style="text-align: right;">A(<input checked="" type="checkbox"/>)      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

d. Nunca	
16. ¿Confía en la honestidad del personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero?	A( <input checked="" type="checkbox"/> ) 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( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) Sugerencias
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?	A( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) 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( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) Sugerencias
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( <input checked="" type="checkbox"/> ) D( ) Sugerencias:
a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca	




### ATENCIÓN AL CLIENTE

<p>1. ¿Basándose en su experiencia, ¿Recomendaría a otra persona ser cliente del Proyecto de Desarrollo y Financiero?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>2. ¿Ha recomendado en alguna oportunidad algún familiar o amigo a Proyecto de Desarrollo y Financiero?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>3. ¿Conoce los tipos de servicio que brinda la empresa?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>4. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero resuelve todas sus dudas al brindarle información sobre los servicios brindados?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>5. ¿Recibe un buen servicio del personal del Proyecto de Desarrollo al acudir a sus establecimientos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> D ( )</p> <p>Sugerencias:</p>

<p>6. ¿El personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero cumple con la hora en el momento de programar los desembolsos?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>AN</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>7. ¿El personal acude rápidamente ante cualquier inconveniente o duda que tenga?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>AN</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>8. ¿Considera usted que el personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero trabaja en equipo?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>AN</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>9. ¿Cree usted que personal del Proyecto de Desarrollo y Financiero se encuentra adecuadamente capacitado para ejercer sus funciones?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>AN</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>
<p>10. ¿Considera usted que el personal está debidamente capacitado para resolver sus inquietudes?</p> <p>a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca</p>	<p style="text-align: right;"><del>AN</del>      D( )</p> <p>Sugerencias:</p>

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

16. ¿Los beneficios que brinda la empresa son los adecuados para usted? a. Casi siempre b. A veces c. Casi nunca d. Nunca	A( ) D( ) Sugerencias:
---	---------------------------

  
FIRMA JUEZ EXPERTO  
DNI N° 10318050.

## ANEXO 4

### 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.

Detalle 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,



*28/05/2020  
Cambio*

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](mailto: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 N°001-2020-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

## ANEXO 5

### Resolución de la Facultad de Ciencias Empresariales



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 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 período 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.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica 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](http://www.uss.edu.pe)

<b>N°</b>	<b>AUTOR(S)</b>	<b>TITULO</b>	<b>LINEA</b>
1.	- ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY - ICANAQUE MARTÍNEZ MÓNICA 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](http://www.uss.edu.pe)



## ANEXO 06

### 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 N° 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	

## ANEXO 7

### Fotos de Aplicación de Encuesta







# ANEXO 8

## Reporte de Turnitin

7/3/22, 01:23

CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A - Icanaqué Martínez 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 2022

13224 palabras/69069 caracteres

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

20%

SIMILITUD GENERAL

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.uss.edu.pe INTERNET	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe INTERNET	2%
3	repositorio.utc.edu.ec INTERNET	<1%
4	repositorio.umsa.bo INTERNET	<1%
5	library.co INTERNET	<1%
6	Universidad Señor de Sipán on 2017-07-20 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
7	Universidad Católica Los Angeles de Chimbote on 2020-12-14 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
8	repositorio.unapiguilto.edu.pe INTERNET	<1%
9	Universidad Cesar Vallejo on 2020-06-28 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
10	doi.org INTERNET	<1%
11	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
12	www.slideshare.net INTERNET	<1%
13	espaciologopedico.com INTERNET	<1%
14	repositorio.utn.edu.ec INTERNET	<1%
15	pesquisa.bvsalud.org INTERNET	<1%
16	repositorio.unjfc.edu.pe INTERNET	<1%
17	Universidad Nacional del Centro del Perú on 2019-09-09 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
18	publicaciones.usapiedro.edu.pe INTERNET	<1%
19	Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-28 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
20	Universidad Autónoma del Perú on 2021-12-10 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
21	hdl.handle.net INTERNET	<1%
22	repositorio.ucp.edu.pe INTERNET	<1%
23	repositorio.udl.edu.pe INTERNET	<1%
24	es.scribd.com INTERNET	<1%
25	Universidad Andina del Cusco on 2017-11-10 TRABAJOS ENTREGADOS	<1%
26	core.ac.uk INTERNET	<1%
27	repositorio.continental.edu.pe INTERNET	<1%

https://uss.turnitin.com/viewer/submissions/oid/26396135536070/print?locale=es

1/98

## ANEXO 09

### 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 investigación 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

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

Dr. Abraham José García-Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.