



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO
EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES
EN EL RUBRO DE AGENTES BANCARIOS, DE LA CIUDAD
DE SULLANA AÑO 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Bach. Violeta Lizeth Alcedo Bermejo

ASESOR:

Mgtr. Carlos David Ramos Rosas

PIURA- PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Mgtr. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS
PRESIDENTE

Mgtr. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO
MIEMBRO

Lic. Adm MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A cada uno de los profesores y asesor, quienes me brindaron sus mejores enseñanzas y fueron ejemplo para lograr mis objetivos.

DEDICATORIA

A Dios y a mi pequeña gran familia (Esposo e hija) por ser pieza fundamental en mi crecimiento personal y profesional y quienes son mi mayor motivación para cada paso firme y decidido en mi vida.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, ciudad de Sullana año 2017?, en ese sentido se planteó el siguiente objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, ciudad de Sullana año 2017. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de investigación descriptivo y nivel de investigación cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal; así como, se trabajó con una población y muestra infinita constituida por 150 usuarios de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, de la ciudad de Sullana. La recopilación de la información de la variable de estudio se realizó mediante un cuestionario con escala valorativa. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras de frecuencias.

Los resultados indican que el nivel de la característica de la confiabilidad de la gestión de la calidad de los agentes bancarios (confiabilidad), es Regular (46.7%), el nivel de las características de responsabilidad de atención al cliente de los agentes bancarios, es Regular (53.3%), el nivel de las características de seguridad de atención al cliente de los agentes bancarios, es Regular (46.7%), el nivel de las características de empatía de atención al cliente de los agentes bancarios, es Regular (60%) y el nivel de las características de bienes tangibles de atención al cliente de los agentes bancarios, Regular (53.3%).

Palabras clave: Gestión de calidad, Enfoque de atención al cliente, Agentes bancarios

ABSTRACT

In the present research work the following problem was raised: What are the characteristics of the Quality Management under the Customer Service approach of the MYPES in the Banking Agents category, city of Sullana in 2017? set out the following general objective, to determine the main characteristics of the Quality Management under the Customer Service approach of the MYPES in the category of Banking Agents, city of Sullana in 2017.

For its development, we used the type of research Non-experimental and level of descriptive research, with a design that corresponds to the simple descriptive; as well as working with a population and sample consisting of 15 owners or legal representatives of the MYPES in the area of Banking Agents, in the city of Sullana. The collection of information on the study variable was done using a questionnaire with a value scale. The information collected was recorded and processed using the SPSS V19 program, from which results are presented in tables and bar graphs of frequencies.

The results indicate that the level of the quality characteristic of the banking agents (reliability), is Regular (46.7%), the level of customer service responsibility characteristics of the banking agents, is Regular (53.3% (46.7%)), the level of customer service empathy characteristics of bank agents, is Regular (60%) and the level of the tangible goods customer service characteristics of the banking agents, Regular (53.3%).

Key words: Quality management, Customer service approach, Banking agents

CONTENIDO

	Pág
CARATULA	I
JURADO DE JURADO	Ii
AGRADECIMIENTO	Iii
DEDICATORIA	Iv
RESUMEN	V
ASTRAC	Vi
CONTENIDO	Vii
INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS	Viii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISION DE LITERATURA	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Base Teóricas	16
2.3. Marco Conceptual	26
III. METODOLOGIA	28
3.1. Diseño de la investigación	28
3.2. Población y muestra	29
3.3. Definición y operacionalización de las variables	31
3.4. Técnicas e instrumentos	34
3.5. Plan de análisis	34
3.6. Matriz de consistencia	35
3.7. Principios éticos	38
IV. RESULTADOS	39
4.1. Resultados	39
4.2. Análisis de Resultados	65
V. CONCLUSIONES	67
VI. PROPUESTA DE MEJORA	68
Referencias Bibliográficas	73
Anexos	76

INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS

TABLAS	PAG.
TABLA N° 01: Nivel de las características de la confiabilidad de la gestión de la calidad de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	39
TABLA N° 02: P01: El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco.	40
TABLA N° 03: P02: Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema	41
TABLA N° 04: P03: Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento	42
TABLA N° 05: P04: Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez	43
TABLA N° 06: P05: Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios	44
TABLA N° 07: Nivel de las características de responsabilidad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	45
TABLA N° 08: P06: Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez	46
TABLA N° 09: P07: Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	47
TABLA N° 10: P08: Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted	49
TABLA N° 11: Nivel de las características de seguridad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	50
TABLA N° 12: P09: El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza	51
TABLA N° 13: P10: Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro	52
TABLA N° 14: P11: Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía	53
TABLA N° 15: P12: Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes	54
TABLA N° 16: Nivel de las características de Empatía de la atención al cliente de la gestión de calidad de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	55
TABLA N° 17: P13: Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual	56
TABLA N° 18: P14: Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada	57
TABLA N° 19: P15: Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes	58
TABLA N° 20: P16: Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes	59
TABLA N° 21: Nivel de las características de los bienes tangibles de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	60
TABLA N° 22: P17: Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno	61

TABLA N° 23: P18: Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas	62
TABLA N° 24: P19: La presentación de los empleados es adecuada y formal	63
TABLA N° 25: P20: Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente	64
TABLA N° 26: P21: Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes	65
GRAFICOS	
	PAG.
GRAFICO N° 01: Nivel de las características de la gestión de la calidad de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	39
GRAFICO N° 02: P01: El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco.	40
GRAFICO N° 03: P02: Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema	41
GRAFICO N° 04: P03: Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento	42
GRAFICO N° 05: P04: Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez	43
GRAFICO N° 06: P05: Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios	44
GRAFICO N° 07: Nivel de las características de responsabilidad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	45
GRAFICO N° 08: P06: Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez	46
GRAFICO BLA N° 09: P07: Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	47
GRAFICO N° 10: P08: Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted	48
GRAFICO N° 11: Nivel de las características de seguridad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	49
GRAFICO N° 12: P09: El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza	50
GRAFICO N° 13: P10: Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro	51
GRAFICO N° 14: P11: Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía	52
GRAFICO N° 15: P12: Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes	53
GRAFICO N° 16: Nivel de las características de Empatía de la atención al cliente de la gestión de calidad de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	54
GRAFICO N° 17: P13: Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual	55
GRAFICO N° 18: P14: Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada	56
GRAFICO N° 19: P15: Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes	57
GRAFICO N° 20: P16: Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes	58
GRAFICO N° 21: Nivel de las características de los bienes tangibles de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	59

GRAFICO N° 22: P17: Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno	60
GRAFICO N° 23: P18: Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas	61
GRAFICO N° 24: P19: La presentación de los empleados es adecuada y formal	62
GRAFICO N° 25: P20: Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente	63
GRAFICO N° 26: P21: Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes	64

TABLAS

TABLA N°01: Operalización de variables	32
TABLA N°02: Matriz de consistencia	35

I. INTRODUCCION

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad existe una gran demanda de servicios bancarios, donde diversas entidades financieras compiten arduamente por mantener un mayor espacio de mercado. Al mismo tiempo, las personas cada vez demandan más servicios financieros, buscan un servicio bancario que se acomode mejor a sus necesidades, con mejores tasas de interés, rapidez en la atención, entre otros factores que incrementen su nivel de satisfacción con relación al servicio. (Iparraguirre, 2015).

La importancia de la calidad de servicio cada vez cobra más importancia porque es el medio adecuado que permite articular el concepto de mejora continua en una empresa. Por ello, la calidad del servicio constituye un factor determinante clave para garantizar el buen desempeño empresarial en la búsqueda de la satisfacción del cliente y la mejora continua de procesos y resultados.

Desde el punto de vista económico, las Mypes han adquirido un papel preponderante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 42% del PBI y emplean a casi el 80% de la población económicamente activa (Palacios, 2007).

Es decir, las micro y pequeñas empresas tanto de servicios como de comercios dinamizan la economía del país de tal forma que están generando la empleos en el país de una manera creciente.

Este es el sector más importante ya que además genera ingresos para la población. Ahora también se le considera como motor generador de descentralización ya que gracias a su flexibilidad puede adaptarse a todo tipo de mercado es por eso que está presente en todas las regiones del Perú aunque la gran mayoría esta aun centrada en lima. Además la MYPES tanto de servicios como comercios ha aportado a la elevación del índice de emprendedores en el Perú. (León, 2010).

En este contexto, el cliente se constituye en la razón de ser de la empresa. En consecuencia, las empresas que pretenden permanecer competitivas en el mercado tienen que preocuparse de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

Para ello, se hace necesario identificar sus necesidades, dirigir toda la atención hacia la satisfacción del cliente y a la vez, mejorar el servicio en forma permanente, identificando y solucionando problemas del servicio a través de la mejora continua en todos los recesos de la empresa.

En el Perú, se observa deficiente gestión de calidad en las MYPES de servicios, lo que provoca una competencia sin esfuerzos, una débil competitividad interna y externa, en donde no se aprovecha al máximo el rendimiento de los recursos disponibles como el capital, personal, materiales, tecnologías, conocimientos, habilidades, etc.

Existen innumerables MYPES que no se encuentran involucradas en el proceso de gestión de calidad y por ende, no se encuentran preparadas organizacionalmente, logísticamente, económicamente y técnicamente para atender al cliente de una manera satisfactoria.

Respecto al factor tecnológico, los innegables avances tecnológicos, el proceso de globalización han abierto nuevos mercados, se han descentralizado las inversiones, han generado nuevos hábitos de demanda de los servicios; creando nuevos desafíos de competitividad en las empresas peruanas, siendo una de ellas los agentes bancarios.

Este tipo de empresa se encuentran distribuidas en todo el país, que sin ser parte del sistema financiero ni pertenecer al Grupo Crédito, realizan transacciones financieras a pequeña escala, entre las principales operaciones que son las siguientes: Depósitos, Retiros, Pagos de Servicios (luz, agua, teléfono, etc.).

En el Perú las Micros y Pequeñas Empresas cumplen un rol fundamental en la economía del país; pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

Este encadenamiento consiste en que la micro empresa genera bienes y servicios para la mediana empresa y a su vez, la mediana empresa genera bienes y servicios para la gran empresa. (Aparicio, 2014).

Sin embargo, en las MYPES que son agentes bancarios se encuentran con una serie de factores que limitan crecimiento y desarrollo; así por ejemplo: limitadas capacidades gerenciales, desarticulación empresarial, falta de capital oportuno de trabajo, ausencia de planificación estratégica, falta de responsabilidad social, ausencia de una óptima mezcla comercial, limitado número de clientes.

Las MYPES peruanas no pueden ser competitivas en un entorno en donde la globalización exige nuevos estándares de calidad y en donde el comercio internacional juega un papel fundamental.

Por ello, es necesario encontrar la manera de que aquellas empresas que luchan por sobrevivir puedan cooperar entre sí, aumentar su productividad y alcanzar los estándares internacionales de calidad para introducirse en mercados extranjeros. (Sánchez, 2006)

Esto significa que las MYPES del Perú tienen que mejorar aspectos administrativos tecnológicos y de atención al cliente que le permitan mantenerse competitivas en un mercado dinámico y competitivo. Esto porque es necesario que los clientes de las micro y pequeñas empresas se mantengan satisfechas con servicios acorde con sus necesidades.

Esta realidad no es ajena al distrito de Sullana donde se observa que las micro y pequeñas empresas que dan el servicio de agentes bancarios, no atiende al cliente en horarios corridos, tienen escaso movimiento económico y por lo tanto no tienen la disponibilidad de dinero para realizar las transacciones de retiro, por lo que en estos casos genera insatisfacción en los clientes. Lo cual genera a la vez, pérdida de clientes.

Asimismo, generalmente en las micro y pequeñas empresas que dan el servicio de agentes bancarios, la atención no es inmediata porque a la vez, están brindando otros servicios o venden productos, así mismo cuenta con un reducido personal para la atención. En la mayoría de los casos, la persona que atiende es el propio dueño del negocio por lo que algunas veces se genera cola en la atención, lo cual genera descontento e insatisfacción en los usuarios.

También, se observa que las micro y pequeñas empresas que dan el servicio de agentes bancarios no cuentan con mobiliario para espera para los clientes; es decir, los clientes no disponen de la comodidad para esperar la atención del servicio requerido. Asimismo, no cuentan con algún entreteniendo para cliente mientras espera la atención del servicio, u televisor, revistas, periódicos, etc.

Así mismo, no existe una buena seguridad para el cliente, pues se observa que muchas de ellas se encuentran ubicadas en lugar no muy seguro, donde el cliente corre el riesgo de ser asaltado tanto por retiro de dinero o cuando se acerca cancelar algún servicio. Esto constituye una desventaja, dado que el cliente no cuenta con una seguridad para esta clase de peligros donde pone en riesgo su dinero

En ese contexto, es importante recopilar información válida y confiable con el propósito de determinar y analizar la situación actual de la gestión de calidad, desde la perspectiva de los clientes de los agentes bancarios MYPES Ciudad de Sullana con la finalidad de elaborar una propuesta de mejora.

En ese contexto se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, Ciudad de Sullana Año 2017?

Asimismo, para responder a la siguiente interrogante se plantea como objetivo general:

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, Ciudad de Sullana año 2017.

Los objetivos específicos que permiten desarrollar el objetivo general son los siguientes;

1. Describir las características de la confiabilidad de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

2. Describir las características de responsabilidad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.
3. Describir las características de seguridad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.
4. Describir las características de empatía de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.
5. Describir las características de bienes tangibles de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

Asimismo, la presente estudio de investigación se justifica porque permitirá determinar a nivel exploratorio y descriptivo las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro Agentes Bancarios de la Ciudad de Sullana año 2017. También el presente estudio nos servirá para realizar estudios similares en los diferentes sectores relacionados con la Atención al Cliente.

Económicamente permitirá al microempresario mejorar sus ingresos, esto se deberá a la buena Atención que brindara a los clientes que prefieren los servicios de los agentes bancarios. Por ello, se realizó un diagnóstico de las MYPE en el centro de Sullana, donde por medio de la aplicación de encuestas y mediante el análisis e interpretación respectiva, se muestra el panorama de la situación actual de las mismas.

El estudio presenta **justificación social**, porque la investigación da a conocer a la comunidad de Sullana cual es el nivel actual de la calidad de servicio de los agentes bancarios MYPES permitiendo dar el conocimiento necesario para la toma de decisiones de mejoramiento del servicio. Es decir, los resultados de la presente investigación aportan información para contribuir a la mejora el servicio de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana en beneficio de los usuarios.

El estudio presenta **justificación profesional**, porque permite a la ejecutora de la investigación profundizar su conocimiento sobre gestión de calidad con enfoque al cliente y a la vez, cumplir con requisito para obtener el título profesional de Licenciada en Administración. Es decir, el estudio permite a al ejecutora de la tesis

desarrollarse como profesional y al vez, la investigación podrá ser tomada como antecedente por los estudiante de administración de la Uladech.

El estudio presenta **justificación académica**, porque los resultados del estudio pueden ser usados como fuente y base para otros estudios similares dentro del mismo rubro u otros rubros de los distintos sectores de servicio dentro de Sullana u otros ámbitos geográficos, regionales y nacionales.

El estudio presenta **justificación institucional**, porque beneficiará a los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017, puesto que al conocer las principales deficiencias de la calidad de servicio se establecerá una propuesta de mejora de la calidad de servicio. Asimismo, se beneficiara en forma indirecta a los clientes o usuarios de los agentes bancarios de la ciudad de

El estudio presenta **justificación metodológica**, porque la metodología empleada va a permitir a través de un cuestionario obtener datos reales y confiables que darán como resultado el nivel de la calidad de servicio actual en los agentes bancarios del distrito de Sullana.

En síntesis, la investigación es pertinente para contribuir al desarrollo de la micro y pequeña empresa de los agentes bancarios de la ciudad de Sullana con la finalidad de que se tomen daciones óptimas para el mejoramiento del servicio en beneficio de los usuarios y la población de Sullana.

Respecto a la metodología, el tipo de investigación utilizado será No experimental, porque la recolección de datos respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios y en la presentación de los resultados será utilizada los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

El tipo de investigación que se utilizo fue descriptivo debido a que se describe la caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios en la ciudad de Sullana.

Las investigaciones descriptivas miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Hernández, (2010).

El nivel de la investigación fue cuantitativo porque para la evaluación de la variable se utilizaron instrumentos de medición y procedimientos estadísticos cuantitativos.

El estudio que se utilizó fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

La investigación es de corte transversal porque el estudio se realizó en un periodo de tiempo determinado, año 2017.

Población para la variable gestión de la calidad; El universo del estudio fueron todas las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios de la Ciudad de Sullana.

La población fue finita constituida por propietarios o representantes legales de las 15 MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, del distrito de Sullana. Ciudad de Sullana.

La población para la variable atención al cliente el universo del estudio fueron todos los usuarios de las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana, en consecuencia la población fue infinita constituida por todos los usuarios de las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios de la Ciudad de Sullana.

La muestra para la variable gestión de la calidad; Se utilizó una muestra no probabilística integrada por el total de la investigación. Es decir, se utilizó una muestra de 15 MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, de la Ciudad de Sullana, quienes se encontraron legalmente constituidos, lo cual constituyó el 100% de los representantes o gerentes de las MYPES en estudio.

La muestra para la variable atención al cliente; Teniendo una población infinita, para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de muestra con población infinita. Para el cálculo del tamaño de la muestra se realiza aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Dónde:

Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad

E = 0.05% Valor de error de precisión, 5%

P = 0.89% proporción favorable a la característica en estudio.

q = 0.11% proporción desfavorable a la característica en estudio. .

$$n = \frac{(1.96)^2 (0,89) (0,11)}{(0.05)^2}$$

n = 150

De acuerdo al cálculo de tamaño de muestra, la muestra probabilística de los usuarios de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, de la Ciudad de Sullana estuvo constituida por 150 usuarios.

De acuerdo a los resultados encontrados, indican que el primer objetivo específico, describir las características de la confiabilidad de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017., es Regular (46.7%).

El segundo objetivo específico, describir las características de responsabilidad de atención al cliente de los agentes bancarios, es Regular (53.3%).

El tercer objetivo específico, describir las características de seguridad de atención al cliente de los agentes bancarios, es Regular (46.7%).

El cuarto objetivo específico, describir las características de empatía de atención al cliente de los agentes bancarios, es Regular (60%).

El quinto objetivo específico, describir las características de bienes tangibles de atención al cliente de los agentes bancarios, Regular (53.3%).

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Internacionales

Merino (1999), en su tesis titulada “La Calidad de Servicio Bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura.”, realizada en la Universidad Complutense de Madrid, cuyo objetivo fue Analizar la calidad de servicio Bancario. La investigación se realizó utilizando un tipo de investigación no experimental, para la recopilación de la información se utilizó el análisis documental, con un diseño descriptivo y una muestra integrada por clientes de la empresa.

Los resultados indican que los motivos relacionados con los precios y condiciones se han triplicado, constituyendo el grupo de motivos con mayor incidencia actual en la ruptura. El estudio concluye que la calidad de servicio, una vez consolidados los estándares suficientes, continúa siendo un importante elemento higienizador dentro del sistema de retención de la clientela, lo que obliga al mantenimiento y profundización de los planes de calidad aunque sin carácter prioritario.

Herrera (2015), en su investigación denominada “La gestión de la calidad por procesos y la creación de una ventaja competitiva en la empresa ImporQuiven SA en la Ciudad de Ambato, realizada en la Universidad Técnica De Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. – Ecuador; Cuyo objetivo fue analizar la gestión de la calidad por procesos y la creación de una ventaja competitiva en la empresa. El estudio se realizó utilizando un tipo de investigación no experimental y con un diseño descriptivo y la muestra estuvo conformada por clientes de la empresa, la técnica de recopilación de la información se utilizó a la encuesta y como instrumento a un cuestionario con escala valorativa. Los resultados indican que todo sistema de calidad en la atención al cliente se implanta para asegurar que se cumplan las políticas de calidad total de la organización y debe tener en cuenta el servicio que se va a suministrar al cliente y el proceso de entrega del servicio al cliente. El estudio concluye que para lograr la calidad en la atención al cliente se debe tener en cuenta la prestación que busca el cliente y la experiencia que vive en el momento que hace uso del servicio. Una

de las claves que asegura una buena calidad en el servicio consiste en satisfacer o superar las expectativas que tienen los clientes respecto a la empresa.

Requena (2007), en su estudio denominado “La calidad de servicio desde la perspectiva de clientes y auto – percepción de empresas de captación de talento”, Realizada en la Universidad Católica, Andrés Bello Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales - Venezuela; cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio desde la perspectiva de clientes y auto – percepción de empresas. En el desarrollo de la investigación se utilizó un tipo de investigación no experimental y con un diseño descriptivo y la muestra estuvo conformada por clientes de la empresa u trabajadores de la Empresa, la técnica de recopilación de la información se utilizó a la encuesta y como instrumento a un cuestionario con escala valorativa. Los resultados indican que la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente siempre resulta menor que la calidad desde la perspectiva de la empresa. El estudio concluye que la calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.1.2 Nacionales:

Mori & Zavaleta (2014), en su tesis titulada “Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad de Trujillo 2014”, realizada en la universidad de Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo- Perú, cuyo objetivo fue determinar la Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad de Trujillo 2014. El estudio se realizó utilizando un tipo de investigación no experimental, cuantitativa y con un diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por clientes de la empresa, la técnica de recopilación de la información fue la encuesta y como instrumento a un cuestionario con escala valorativa. Los resultados del estudio indican que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas. El estudio

concluye que la evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas.

Roldán (2010), en su tesis titulada “Calidad de Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en Supermercados Limeños”, realizada en La Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Graduados – Lima; cuyo objetivo fue de terminar la relación entre la calidad de Servicio y Lealtad de Compra del Consumidor en Supermercados Limeños. La investigación se realizó utilizando un tipo de investigación no experimental, cuantitativa y con un diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por clientes de la empresa, para la recopilación de la información se utilizó a la encuesta y como instrumento a un cuestionario con escala valorativa. Los resultados indican que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. El estudio concluye que a mayores niveles de calidad de servicio existe mayores niveles de lealtad de compra por parte del cliente.

Ramos (2015), en su tesis titulada Caracterización de la calidad de servicios bajo el modelo Servqual en MYPE del sector servicios – rubro hospedajes del distrito de Juliaca, 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Cuyo objetivo fue describir las principales características de la calidad del servicio brindadas por las MYPE del sector servicios–rubro hospedajes en el distrito Juliaca, 2015. La investigación fue del tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño transaccional y la población fue de 380 clientes que pernoctaron en promedio al mes, obteniéndose una muestra de 190 personas, se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de la información, aplicándose para ello un muestreo aleatorio estratificado a 5 hospedajes de la ciudad. Los resultados indican respecto a la calidad del servicio que el 54.74% de los clientes no están de acuerdo en cuanto a las prestaciones de las instalaciones, el 53.68% opinan no estar de acuerdo acerca del cumplimiento de lo prometido, el 56.32% de los clientes están de

acuerdo consideran accesible comprender las necesidades de los clientes, el 46.84% opinan estar en desacuerdo acerca de la capacidad de respuesta de los empleados. El estudio concluye que en la mayoría de los hospedajes del distrito de Juliaca existe una deficiencia de calidad de servicio ya que existen atributos como tangibilidad, empatía por parte del personal, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

Liñan (2014), en su tesis titulada “Caracterización de la calidad de servicios bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedajes del distrito Huaraz, 2014”. Proyecto de investigación para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad los Ángeles 7 de Chimbote. El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo describir las principales características de la calidad del servicio brindadas por las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro hospedajes en el distrito Huaraz, 2014. La investigación fue del tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño transaccional y la población fue de 4213 clientes que pernoctaron en promedio al mes, obteniéndose una muestra de 381 personas, se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de la información, aplicándose para ello un muestreo aleatorio estratificado a 10 hospedajes de la ciudad. Los resultados indican que el 65.19% de los clientes están en desacuerdo en cuanto al cumplimiento del servicio prometido por parte de la empresa, el 51.71% opinan estar en desacuerdo acerca de la capacidad de respuesta de los empleados ya que el personal no siempre está dispuesto a atender las necesidades de los clientes sobre todo en las temporadas altas, el 54.59% consideró difícil comprender las necesidades de los clientes y por último el 53.02% de los clientes no sienten la plena seguridad de dejar sus pertenencias en los establecimientos por temor a pérdidas o robos. El estudio concluye que en la mayoría de los hospedajes del distrito de Huaraz existe deficiente calidad de servicio ya que se carece de atributos como empatía por parte del personal, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

Sánchez (2014), en su tesis titulada “Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo SERVQUAL en la micro y pequeñas empresas del sector servicios-

rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz 2014”. Proyecto para optar el Título profesional de Licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cuyo objetivo fue caracterizar la calidad de servicio bajo el modelo SERVQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 8760 clientes, de los cuales se escogió una muestra de 368 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas por medio de la encuesta. Los resultados de la investigación indican que el 32,88% de clientes encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto a la modernidad del mobiliario, equipos y herramientas, el 26,09% manifiesta estar en desacuerdo respecto a la entrega del servicio con la menor cantidad de errores, el 22,28% manifiesta estar en desacuerdo respecto al comportamiento de los empleados ya que no les inspira confianza y el 24,18% considera que los empleados no tienen conocimientos suficientes para responder preguntas. El estudio concluye que la calidad de servicio bajo el modelo SERVQUAL en la micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza

2.1.3. Regionales:

Pérez (2014), en su tesis denominada “La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC”, realizado en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Facultad de Ciencias Empresariales – Chiclayo- Perú, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la Calidad del Servicio al cliente en los resultados económicos y financieros de la Empresa. La investigación se realizó utilizando un tipo de investigación no experimental, cuantitativa y con un diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por clientes de la empresa, la técnica de recopilación de la información fue la encuesta y como instrumento a un cuestionario con escala valorativa. Los resultados indican que existe influencia de la Calidad del Servicio al cliente en los resultados económicos y financieros de la Empresa. El estudio concluye que en la actualidad las empresas

para que logren obtener una identificación propia deben enfocarse en la Calidad del Servicio al Cliente, con el cambio constante de la prestación de servicios y la innovación se tiene que lograr que los clientes se encuentren satisfechos, más aún si es un Restaurante donde la calidad es un factor primordial en la empresa.

Bellido (2016), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio, a través de la comparación entre las expectativas y percepciones, del servicio brindado en el área de atención al cliente del Restaurant PARDOS CHICKEN - Piura”. Cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio, a través de la comparación entre las expectativas y percepciones, del servicio brindado en el área de atención al cliente del Restaurant PARDOS CHICKEN – Piura. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de estudio cuantitativo y diseño descriptivo, con una población reconocida y un tamaño de muestra de 96 clientes, los métodos utilizados en la presente investigación será Deductivo –Inductivo; como instrumento se utilizó un cuestionario con escala valorativa basado en el modelo de SERVQUAL. Los resultados del estudio indican que en el análisis por dimensiones de las expectativas de los cliente tenemos que la dimensión Confiabilidad es calificada con nivel Modesto- Alto por el 77.08 %. La dimensión Responsabilidad es calificada con nivel Bajo - Modesto por el 72.03%. La dimensión Seguridad es calificada con el nivel Bajo – Modesto por el 70.83%. La dimensión Empatía es calificada con nivel Modesto - Alto por el 83.29%. La dimensión de Bienes tangibles es calificada con nivel Modesto- Alto por el 79.17%. El estudio concluye que el nivel de expectativa de los clientes con respecto al servicio brindado por el área de atención al cliente del Restaurant PARDOS CHICKEN – Piura, es Modesto calificado por 83.3% de los clientes.

2.1.4 Locales:

Hermoza (2015), en su tesis titulada "Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de SULLANA_2015", realizada en la Universidad Nacional De Piura, cuyo objetivo fue relacionar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana_2015. La metodología utilizada fue un tipo de investigación no

experimental, transaccional y correlacional, utilizando como componentes de la muestra a pasajeros clientes de la empresa. Los resultados del estudio indican que: La calidad de servicio que ofrece la Empresa GECHISA, en su mayoría, el 75,5% de los clientes encuestados percibe que la calidad de servicio que brinda esta empresa es deficiente, mientras que solamente el 2,6 % manifiesta que la calidad del servicio es satisfactoria. El 56.2% de los clientes de la empresa GECHISA están parcialmente satisfechos con el servicio recibido y la otra parte de usuarios se encuentra insatisfecho con el servicio que brinda esta empresa. El estudio concluye que: La confiabilidad se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente de la empresa GECHISA, cuyo $r=0.664$ señala que al aumentar la confiabilidad aumenta la satisfacción del cliente de la empresa GECHISA. La capacidad de respuesta por parte de la Empresa GECHISA se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente, cuyo $r=0.683$ significa que al aumentar la capacidad de respuesta aumenta la satisfacción del cliente de la empresa GECHISA. La seguridad se relaciona de forma directa con la satisfacción del cliente de la empresa GECHISA, cuyo $r=0.515$ señala que al aumentar la seguridad aumenta la satisfacción del cliente de la empresa GECHISA. La empatía por parte de los colaboradores de la empresa GECHISA se relaciona de forma directa y significativa con la satisfacción del cliente, cuyo $r=0.557$ significa que al aumentar la empatía aumenta la satisfacción del cliente. Los bienes tangibles de la empresa GECCHSA se relacionan de forma directa y significativa con la satisfacción del cliente, su $r=0.676$ señala que al percibir el cliente mejores apariencias de sus bienes tangibles con los que cuenta la empresa aumentará la satisfacción del cliente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de la calidad bajo el enfoque del cliente

Definición:

Es un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad (Fuentes, 2002). Así pues, el contenido de los distintos enfoques de Gestión de la Calidad se distingue por tres dimensiones:

1. Los principios que asumen y que guían la acción organizativa.
2. Las prácticas –actividades– que incorporan para llevar a la práctica estos principios.
3. Las técnicas que intentan hacer efectivas estas prácticas.

Es decir la Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar acciones de mejoramiento de la calidad para mantener satisfecho a los clientes.

Calidad:

La palabra calidad tiene múltiples significados. Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

Las definiciones formales de organizaciones reconocidas y expertos del mundo de la calidad son:

- Real academia española (RAE, 2007): “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”
- Norma ISO 900: “calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”

Sin embargo el término calidad según Vásquez (2007), debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos

eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

Servicio:

Las definiciones que proponen reconocidos expertos con la finalidad de brindar una descripción de lo que es un servicio son las siguientes:

- Kotler et al (2004): "Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. su creación puede o no estar relacionada con un producto físico".
- Berry (1989): "Un servicio es, a diferencia de los productos, una actividad o una serie de prestaciones (procesos) que el cliente espera recibir para obtener una satisfacción, y por lo cual está dispuesto a pagar un determinado precio. luego, un servicio no tiene proceso de fabricación, es decir, a diferencia del producto, es de carácter intangible y no se puede almacenar, por lo que se produce y consume al mismo tiempo, entonces el usuario participa activamente en la generación de dicho proceso, en donde experimenta el servicio que requiere. de manera que los servicios se caracterizan por ser intangibles, heterogéneos, inseparabilidad y caducidad".
- Lovelock (2009), define el servicio como "una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad". en este sentido, también involucra tres elementos alrededor del servicio: acciones, procesos y ejecuciones teniendo en cuenta las anteriores propuestas, se puede decir que los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Calidad de servicio:

La calidad de servicio es un concepto difícil de definir y complejo de medir (Parasuraman et. al, 1985), varios autores han tratado de definirla. Lehtinen & Lehtinen (1982) indicaron que la calidad del servicio ocurre durante la entrega del servicio mismo, mediante la interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa que ofrece el servicio.

Es decir la calidad de servicio se pone en evidencia cuando la empresa o institución brinda el servicio mismo que es entregada al cliente. En el cual no solo se evalúa el producto o servicio sino que intervienen una serie de variables tales como trato en la atención, infraestructura de organización, presentación o ambiente de la empresa en algunos casos se incluye el post servicio o post venta el cual está basada en un servicio después de la venta como por ejemplo garantía, mantenimiento, etc.

Así mismo, los autores Lehtinen & Lehtinen (1982) manifiestan que existen tres dimensiones de la calidad: (a) calidad física, referida al aspecto físico (instalaciones por ejemplo); (b) calidad corporativa, que involucra la imagen de la empresa; y (c) calidad interactiva, que resulta de la interacción entre el personal de servicio de la empresa y el cliente.

Expectativas de los clientes

Según Berry (1994), las expectativas del cliente "Son actitudes que éste asume con respecto a una compañía". Estas se relacionan con el producto; con el servicio prestado y con el profesionalismo de los que ejercen el contacto con el cliente. Cuando se recurre a una compañía por primera vez, las expectativas pueden ser muy altas al no tener ningún precedente adverso.

Las expectativas del cliente, es, lo que esperan los clientes de su proveedor que sería lo siguiente: La mejor calidad del producto o del servicio, al menor coste, acompañado de un buen servicio, entregado a tiempo y que sea flexible para atender las especiales o urgentes necesidades del cliente. En síntesis las expectativas de los clientes son los estándares o puntos de referencia que los clientes obtienen. Consiste en lo que cree que debe de suceder o lo que sucederá.

Horovitz (1990), sostiene que "El cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

Para superar las expectativas de los clientes, Avellano (1993) determina que para lograr romper esta barrera se debe establecer una relación con el cliente una relación que la vivimos día a día la relación ganar-ganar este enfoque permite superar las expectativas del cliente

El servicio esperado representa la expectativa de nivel de servicio que se obtendrá. Esta expectativa se forma a partir de varios factores, fundamentalmente: las necesidades personales, la comunicación boca a boca, la experiencia anterior y la comunicación externa que realiza la empresa con sus clientes (Avellano ,1993).

- Las necesidades personales determinan el nivel de calidad pretendido, ya que el cliente que recurre a un determinado servicio espera que el mismo satisfaga su necesidad específica. En el caso de un servicio de asistencia médica, en una situación de emergencia el cliente espera una reacción inmediata y personalizada, más de los antecedentes de la institución.
- La comunicación boca a boca es lo que otros consumidores expresan acerca del nivel de calidad; los comentarios recibidos a partir de la experiencia de otras personas forjan las expectativas personales del consumidor sobre el servicio a recibir.
- La experiencia anterior es la acumulación de experiencias del propio consumidor con el mismo servicio o con otros similares.
- La comunicación externa que realiza la empresa con los clientes se manifiesta a través de la publicidad, los comentarios de los vendedores y del personal de contacto, la folletería y las promesas implícitas, como son las instalaciones suntuosas y los precios elevados, que sugieren una alta calidad del servicio.

Percepción de los clientes

De acuerdo a Kotler (2001), define la percepción como el proceso mediante el cual el individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen del mundo con significado. A tal respecto, se establecen los siguientes elementos que detallan la impresión de los clientes cuando reciben un servicio.

Se refiere a cómo valoran los clientes la calidad del servicio y su grado de satisfacción. Toda percepción está siempre relacionada con las expectativas del servicio que tiene el cliente. Estas expectativas son dinámicas, luego su evaluación varía a lo largo del tiempo y de una persona a otra. Las percepciones se centran en la calidad y satisfacción del servicio, no en como tendría que ser éste. En síntesis, las Percepciones son evaluaciones subjetivas reales de la experiencia del servicio. Es lo que el cliente realmente vive con el servicio.

Por ello, debemos identificar los atributos más significativos que configuran la percepción del consumidor. Un aspecto esencial en la percepción es el tiempo. Especialmente en ciertos servicios la percepción se determina en buena medida dependiendo del tiempo de espera para obtener el servicio. En ese sentido Kotler (2001), manifiesta que los elementos importantes de la percepción son: la satisfacción de sus necesidades, costo, tiempo y las ventajas. Así como, manifiesta que para la gestión de las percepciones de los clientes se tiene que tener las siguientes consideraciones: anticiparse a las expectativas, el cliente se mueve por percepciones de la realidad, sus percepciones son para él la realidad, los clientes compran soluciones no servicios y garantizar al cliente nuestro nivel de servicio.

El servicio percibido, es decir, el que el cliente siente que obtiene, dependerá fundamentalmente del propio servicio, o sea del servicio entregado por la empresa. Si los clientes realizaran una evaluación absolutamente objetiva, no tendría sentido distinguir entre servicio entregado y percibido. En este sentido, la imagen pre - existente de una marca influye en la percepción. Cuando es favorable.

Es decir el servicio percibido es aquel servicio que recibe realmente el cliente en el momento de ser atendido por la empresa prestadora de servicio. En consecuencia las empresas que prestan servicio deben tener claro que la prestación de servicio integral, en la cual intervienen una serie de factores que el cliente percibe que contribuye directamente a la formación de un concepto del servicio a nivel de calificación.

Lo efectivamente entregado

El servicio a entregar es previamente detallado por los responsables (servicio especificado). Idealmente, la empresa individualiza el servicio que el personal

debe entregar y, también idealmente, el personal entrega el servicio que se le indicó. Es cada vez más común que las empresas diseñen los servicios a través de uso de flujogramas, que permiten la estandarización (sobre todo en los casos de baja complejidad), procurando asegurar que el servicio sea prestado en forma homogénea y consistente a lo largo del tiempo y para distintos clientes.

Característica de la calidad de servicio

Kotler (1993) menciona que los servicios se caracterizan por ser:

- a) Intangible: los servicios no pueden ser captados por los sentidos, es decir, no pueden ser ni tocados, olidos, oídos, vistos o degustados.
- b) Inseparable: para que la transacción de un servicio se lleve a cabo siempre es necesaria la presencia tanto del proveedor del servicio como del cliente que lo recibe. La interacción entre el cliente y el colaborador es una parte del producto de las empresas de servicio.
- c) Variable: la calidad de los servicios depende de quién es la persona que los lleva a cabo, el tiempo y el lugar en el que son llevados a cabo.
- d) Perecedero: los servicios no se pueden guardar o almacenar.

Por otro lado, Fernández & Bajac, 2003: es de la idea que se puede identificar algunas características que distinguen los servicios de los productos; entre las cuales tenemos las siguientes:

- a) La intangibilidad: es decir no pudiéndose los servicios observar, ni tocar, es posible que los servicios puedan ser percibidos de manera diferente entre un cliente a otro. Lo anterior ocasiona un carácter abstracto de los atributos de valoración, provocando cierta dificultad para establecer estándares de calidad consistentes y su evaluación.
- b) Simultaneidad: una de las características de los servicios es que se puede producir y consumir al mismo tiempo, por lo cual el cliente está presente durante la prestación del servicio y tendrá una opinión clara de su calidad después de haberlo consumido
- c) Heterogeneidad: los servicios son variables porque dependen de quien lo realiza y de cuando lo realiza. En este sentido depende de la atención de los

vendedores, depende de la hora depende del espacio depende del estado de mismo de los vendedores, etc.

- d) Temporalidad: un servicio si no se puede tocar ni observar, tampoco puede ser almacenado de tal forma que una vez recibido el servicio es consumido de inmediato. “Esto tiene muy importantes consecuencias dada la necesidad de ajustar la demanda con la capacidad del servicio lo más precisamente posible”.

Por otro lado, Arias (2001), De Burgos (2003), Rivera & Huete (1997), además de coincidir con las características antes mencionadas con los demás autores agrega la siguiente característica:

- Intensidad de capital

La característica habitual en las empresas de servicio es la baja intensidad de capital de los procesos, que generalmente son manuales en algunos casi semi manuales y en escasas empresas se encuentran totalmente informatizado. En los últimos años esta tendencia se viene superando debido a los sistemas de información y al desarrollo de las comunicaciones. En algunas empresas se sigue brindando el servicio en forma manual y no requieren ser informatizados, por ejemplo en los restaurantes serán las el servicio de atención y la preparación de los platos requeridos por el cliente.

El SERVQUAL como instrumento de medición de la calidad de servicio con enfoque de atención al cliente

El SERVQUAL es un Instrumento para medir las percepciones del cliente de la calidad del servicio, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

Los autores sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (Clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc.) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir

una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas e indicador para mejorar.

Rodríguez (2001) manifiesta que con el instrumento SERVQUAL se puede medir y relacionar la percepción del cliente y expectativas respecto de la calidad del servicio; los cuales se describen brevemente:

- Percepción del Cliente: Es la valoración que tiene el cliente o usuario del servicio recibido, basado en lo que percibe a través de sus sentidos en este caso principalmente a través de lo que observa y lo que puede escuchar respecto al servicio.
- Expectativas del Cliente: Están definidas como el servicio que espera recibir el cliente el mismo que esta generado a través de lo que ofrece la empresa prestadora de servicio y de la experiencia propia y ajena que pueda tener.

De acuerdo al SERVQUAL, la brecha que existe entre percepción y expectativas, establece la medición de calidad del servicio. Desde que fue creada hasta ahora, esta escala multidimensional ha sido aplicada a diversas organizaciones sociales, tanto públicas como privadas y desde entidades gubernamentales, educacionales, de salud, de administración comunal, hasta empresas de los más diversos sectores de actividad económica. Esta diversidad ha permitido su revisión y validación como instrumento de medición de calidad de servicio, incorporando constantes mejoras.

Dimensiones de SERVQUAL

En la actualidad, según Babakus & Boller (1992), la escala consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización, basada en el modelo SERVQUAL y son: Bienes materiales o tangibles (Percepción física), Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad y Empatía. De las cuales se han considerado para la presente investigación las siguientes:

Respecto a la gestión de la calidad

- **Confiabilidad**, es la habilidad y destreza para localizar y solucionar los problemas, bajar la incidencia de errores con la finalidad de evitar riesgos; mediante el mejoramiento continuo haciendo uso de la innovación y la tecnología de los procesos. Así mismo es necesario capacitar y desarrollar al personal tanto en el aspecto técnico como en el aspecto tecnológico, contando con inventarios de productos e insumos, ejecutándose el servicio según la expectativa del cliente de forma fiable y cuidadosa.

Respecto a la atención del cliente

- **Responsabilidad**, es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido. Dimensión.
- **Seguridad**, entendida como el conocimiento que tienen los empleados sobre lo que hacen, su cortesía o cordialidad y su capacidad de transmitir confianza al cliente. Es decir, es el trato percibido por el cliente, respecto al personal que brinda el servicio; así como a la confianza que inspira dicho personal para estrechar relaciones con los clientes.
- **Empatía**, Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. La empatía es una dimensión importante de la calidad del servicio en educación, que consiste en la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus usuarios. Atención personalizada se refiere a la atención brindada cara a cara del personal al cliente, en un ámbito acogedor. La cortesía y el respeto del personal, así como una actitud positiva y cordial, tienen claro reflejo en la percepción de la calidad del servicio que ofrecen.
- **Bienes materiales o tangibles (Percepción física)**, está relacionada con el ambiente del espacio físico, equipo informático, y material de comunicación. Desempeñan un papel importante no solo en el proceso de aprendizaje y en el acto de enseñanza, sino también en el momento de la evaluación de la calidad de

servicios, son los aspectos físicos que el usuario percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza, modernidad, funcionamiento y otros.

2.2.2. Agente bancario

Salazar delgado (2010) Jonathan Chunga (2011) Un agente es una persona física o jurídica a la que se le han dado poderes para actuar en nombre del banco en determinadas funciones. Si reúnes los requisitos y estás formalizado, tu empresa entraría a formar parte de la red de colaboradores una firma sólida y solvente.

Los requisitos básicos que se requiere para realizar el servicio de agente bancario en el Perú son los siguientes

- Los requisitos que solicita el BCP son aquellos que tiene todo negocio legalmente constituido:
- Copia de Licencia de Funcionamiento
- Copia de título de propiedad/ arbitrios/contrato de alquiler
- DNI del titular del negocio
- RUC activo
- Buena calificación financiera del representante legal.

2.3.Marco Conceptual

Atención al cliente

Es el conjunto de atenciones al cliente que realizan las personas naturales o jurídicas que brindan el servicio al cliente, constituyéndose en un factor clave de influencia en la tan buscada diferenciación del servicio por parte de la empresa prestadora del servicio (García-Morales, 1993).

Calidad

Un producto o servicio presenta calidad cuando el conjunto de características o propiedades inherentes a su naturaleza cumple con los requisitos establecidos para tal fin (Vásquez ,2007).

Calidad de servicio

La Calidad de servicio resulta de la comparación de las percepciones y las expectativas de los clientes. Es decir compara entre lo que espera recibir (expectativa) y lo que realmente recibe (Percepción) (Parasuraman et al1994).

Expectativas del cliente

Las expectativas de los clientes es lo que el cliente espera recibir de la empresa que brinda el servicio. Las expectativas se basan en la experiencia del servicio recibido. Cuando se recurre a una empresa por primera vez, las expectativas pueden ser muy altas al no tener ningún precedente adverso (Berry, 1994),

Gestión de la calidad

Conjunto de actividades de la función empresarial que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, las cuales se pueden implementar a través de las acciones de planificar la calidad, controlar la calidad, asegurar de la calidad y mejorar la calidad (García-Morales, 1993).

Modelo SERVQUAL

El SERVQUAL es un Instrumento creado para medir las percepciones del cliente de la calidad del servicio. Este constituido por las dimensiones Confiabilidad,

Responsabilidad, Seguridad, Empatía y bienes tangibles, los cuales se constituyen en las características de la calidad (Parasuraman et al1985)

Percepciones del cliente

Es un proceso mediante el cual el cliente realiza la acción de seleccionar, organizar e interpretar la información recibida del servicio para crear una imagen de la realidad. Los factores determinantes de las percepciones de los clientes son el tiempo, costo, satisfacción de las necesidades, y las ventajas relevantes (Kotler, 2001).

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está relacionado directamente con la calidad percibida (a mayor calidad percibida, mayor satisfacción). El cliente se siente satisfecho cuando satisfacen sus necesidades, por lo cual las empresas deben identificar cual son las necesidades de los clientes para establecer estrategias para satisfacerlos (García-Morales, 1993).

Servicio

Es un conjunto de actividades o procesos que requiere tiempo y esfuerzo dirigidos a satisfacer la necesidad de los clientes con la finalidad de obtener a cambio un ingreso. El servicio se caracteriza por ser intangible no almacenable (Lovelock, 2009).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación:

3.1.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo debido a que se describe la caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios en la ciudad de Sullana.

Las investigaciones descriptivas miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Hernández, (2010).

3.1.2 Nivel de investigación:

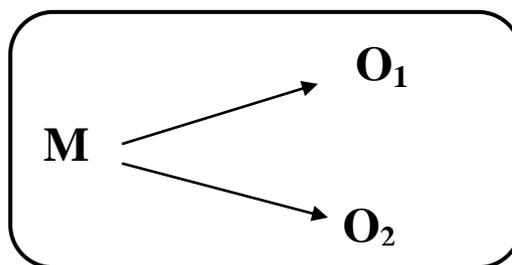
El nivel de la investigación fue cuantitativo. Es cuantitativo porque para la evaluación de la variable se utilizaron instrumentos de medición y procedimientos estadísticos cuantitativos.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación que se realizó obedeció a un diseño No experimental de corte transversal.

El estudio que se utilizó fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

La investigación es de corte transversal porque el estudio se realizó en un periodo de tiempo determinado, año 2017.



Dónde:

M: 15 representantes legales de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, de la ciudad de Sullana.

O₁: Gestión de calidad

O₂: Atención al cliente

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población:

Para la variable gestión de la calidad y Atención al Cliente

El universo del estudio fueron todos los usuarios de las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana, en consecuencia la población **fue infinita** constituida por todos los usuarios de las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana. Provincia de Sullana, Región Piura.

CUADRO DE AGENTES BANCARIOS		
ORDEN	AGENTE	TRABAJADOR
1	Bodega "Martha"	01
2	Autoservicios "Nicolle"	01
3	Bodega y servicios "Sullana"	01
4	Bodega "De todo"	01
5	Bodega "El Parque"	01
6	Ferretería "Panchito"	01
7	Librería "El Brillante"	01
8	Tienda "Pilar"	01
9	Autoservicios "Santa Rosa"	01
10	Tiendas "El Alto"	01
11	Bodega "Fanny"	01
12	Autoservicios "Florita"	01
13	Bodega "Mi Olga"	01
14	Tienda "Micky"	01
15	Bodega "Daniela"	01
TOTAL PERSONAS		15

Criterios de inclusión

Empresas legalmente constituidas

Criterios de Exclusión:

Las Empresas que no quieren brindar información

3.3.2. Muestra

Para las variable gestión de la calidad, y atención al cliente

Teniendo una población infinita, para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de muestra con población infinita

Para el cálculo del tamaño de la muestra se realiza aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$$

Dónde:

Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad

E = 0.05% Valor de error de precisión, 5%

P = 0.89% proporción favorable a la característica en estudio.

q = 0.11% proporción desfavorable a la característica en estudio.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.89) (0.11)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8516 (0.89) (0.11)}{(0.0025)^2}$$

$$n = \frac{0.37609264}{(0.0025)^2}$$

$$n = 150.437056$$

$$n = 150 \text{ personas}$$

De acuerdo al cálculo de tamaño de muestra, la muestra probabilística de los usuarios de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, del distrito de Sullana estuvo constituida por 150 usuarios.

3.4. Definición y Operacionalización de Variables:

TABLA N°01

OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
GESTION DE CALIDAD	Confiabilidad	Cumplimiento de promesas.	¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	CUESTIONARIO
		Interés en la resolución de problemas.	¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	
		Realización de servicios correctos.	¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	
		Proporción de servicios en el plazo prometido.	¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	
		Ausencia de errores.	¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	

ATENCION AL CLIENTE	Responsabilidad	Brinda servicios con prontitud.	¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?
		Ayuda disponible a los clientes.	¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?
		Atención libre a los clientes.	¿Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted?
	Seguridad	Personal que transmite confianza.	¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?
		Personal transmite seguridad.	¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?
		Personal amable.	¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?
		Personal bien formado.	¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?
	Empatía	Atención individualizada al cliente.	¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?
		Atención personalizada de los colaboradores.	¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?

		Preocupación por los intereses del cliente.	¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?
		Comprensión de las necesidades del cliente.	¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?
	Bienes tangibles	Equipamiento de aspecto moderno.	¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?
		Instalaciones visuales atractivas.	¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?
		Apariencia del personal.	¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?
		Elementos tangibles cómodos.	¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?
		Horario conveniente.	¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1 Técnicas:

Para el estudio de las variables se utilizó la técnica de la encuesta, quien fue aplicado a los propietarios o representantes legales de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios.

3.5.2 Instrumentos:

Para el estudio de las variables se utilizó como instrumento un cuestionario con escala valorativa para la variable gestión de calidad con enfoque a la atención al cliente. Dichos instrumentos constan de 21 ítems, dividido en sus 5 dimensiones. En dicho instrumento se utilizó la escala valorativa siguiente:

1 = Nunca

2= A veces

3= Siempre

Validez y confiabilidad: La validación del instrumento se realizó con el método de juicios y expertos, utilizando como instrumento una lista de cotejo teniendo en cuenta los criterios: Pertinencia, Redacción, Precisión y cantidad de ítems. Asimismo la confiabilidad de instrumento se determinó mediante el método de Alpha de Cronbach, mediante la aplicación de una prueba piloto, obteniéndose un valor de 0. 836 lo cual significa que es confiable.

3.6. Plan de análisis

En el desarrollo de la investigación se utilizó un análisis descriptivo. El Análisis descriptivo se realizó en cada una de las variables de estudio.

Para la elaboración de la base de datos recopilados, se consideró una base de datos numérica en el programa de Excel a partir del cual se elaboró la base de datos en el programa SPSS V19, a partir de la base de datos, se elaboraron y presentaron las tablas y gráficos de frecuencias, en barras para los niveles de características y en torta para cada una de las preguntas, según los objetivos planteados.

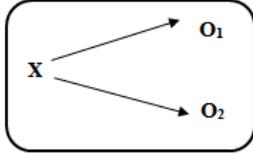
3.7 Matriz de consistencia

TABLA N°02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, Provincia de Sullana Año 2017?	GENERA L	Describir las características de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.	G E S T I Ó N D E C A L I D A D	POBLACION: <u>Para la variable gestión de la calidad y Atención al Cliente</u> El universo del estudio fueron todos los usuarios de las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana, en consecuencia la población fue infinita constituida por todos los usuarios de las Empresas MYPES en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana. Provincia de Sullana, Región Piura..	<u>Tipo de investigación:</u> El tipo de investigación que se utilizo fue descriptivo debido a que se describe la caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios en la ciudad de Sullana. Las investigaciones descriptivas miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a	Cuestionario
	ESPECIFICOS	Describir las características de confiabilidad de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.				

					investigar. Hernández, (2010).
		Describir las características de responsabilidad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.	A T E N C I O N A L C L I E N T E	<u>Para las variable gestión de la calidad, y atención al cliente</u>	<u>Diseño La investigación:</u>
		Describir las características de seguridad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.		Teniendo una población infinita, para el cálculo del tamaño de muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de muestra con población infinita Para el cálculo del tamaño de la muestra se realiza aplicando la siguiente fórmula: $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2}$	La investigación que se realizó obedeció a un diseño No experimental de corte transversal. El estudio que se utilizo fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.
		Describir las características de empatía de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.		Dónde: Z = 1.96 Valor Z al 95% nivel de Confiabilidad E = 0.05% Valor de error de precisión, 5% P = 0.89% proporción favorable a la característica en estudio. q = 0.11% proporción desfavorable a la característica en estudio.	La investigación es de corte transversal porque el estudio se realizó en un periodo de tiempo determinado, año 2017.
		Describir las características de bienes tangibles de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017.			

				$n = \frac{(1.96)^2 (0.89) (0.11)}{(0.05)^2}$ <p>n= 150 personas</p>	 <p>Dónde: X: 15 representantes legales de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios, para una propuesta de mejora, de la ciudad de Sullana. O1: Gestión de calidad O2: Atención al cliente</p>	
--	--	--	--	--	--	--

3.8 Principios éticos

Durante la aplicación de los instrumentos se respetaron y se cumplieron los criterios éticos de:

Anonimato

Se aplicó el cuestionario a los empresarios o representantes de las MYPE

Privacidad

Toda la información que se recopiló en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto respetando la intimidad de los empresarios o representantes de las MYPE en el rubro de Agentes Bancarios, para una propuesta de mejora, distrito de Sullana.

Honestidad

Se informó a los empresarios o representantes de las MYPE en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana los fines de la investigación, cuyos objetivos se encontraron plasmados en el presente estudio.

Consentimiento

Solo se trabajó con los empresarios o representantes de las MYPE en el rubro de Agentes Bancarios del distrito de Sullana que aceptaron voluntariamente participar en el presente trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS:

4.1. Resultados:

O1: Objetivo específico: Describir las características de la confiabilidad de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

Tabla N°01

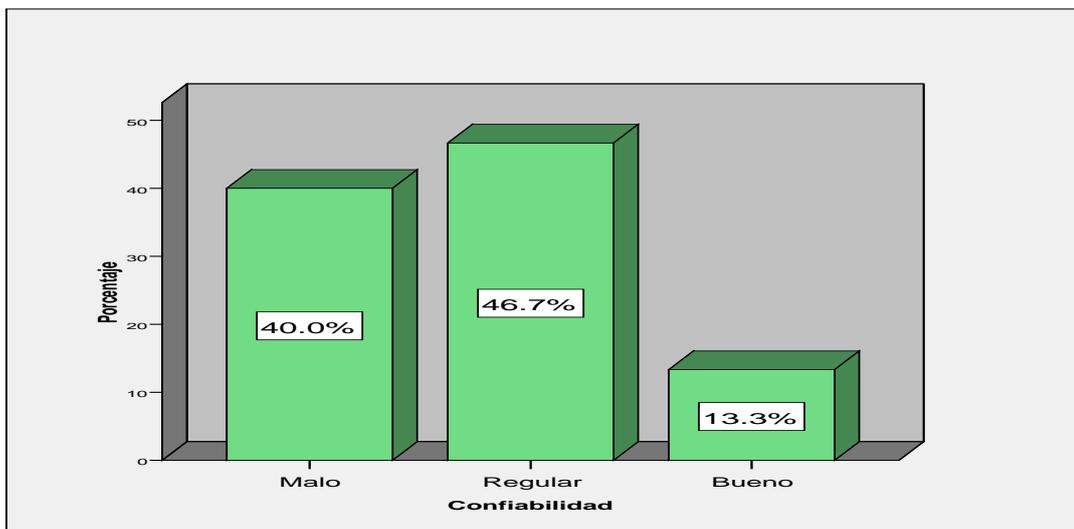
Nivel de las características de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017. (Confiabilidad)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	60	40.0	40.0	40.0
	Regular	70	46.7	46.7	86.7
	Bueno	20	13.3	13.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°01

Nivel de las características de la confiabilidad de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.



(Confiabilidad)

Fuente: Tabla N°01

Según los resultados mostrados en la Tabla N°01 y el Grafico N°01, respecto al Nivel de las características de la gestión de la calidad de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana (Confiabilidad), el 46.7%, califica con un Nivel Regular, el 40% lo califica con Nivel Malo y el 13.5% lo califica con Nivel Bueno.

Tabla N°02

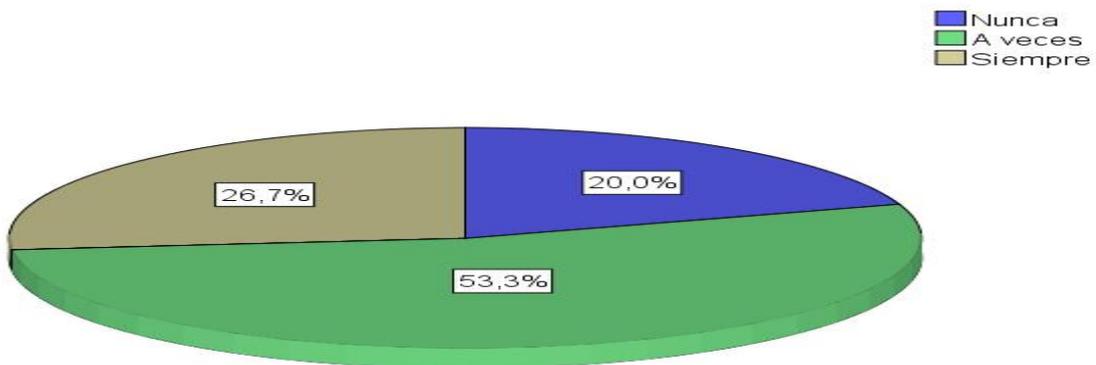
P01: El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	20,0	20,0
	A veces	80	53,3	53,3	73,3
	Siempre	40	26,7	26,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico N°02

P01: El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco



Fuente: Tabla N°02

Según la tabla N° 02 y el gráfico N° 02 respecto a la pregunta, El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco; el 53.3% de los gerentes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7 % responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°03

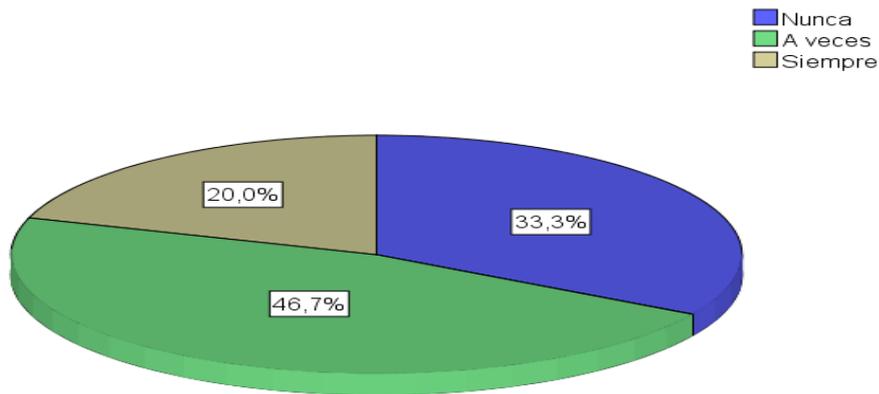
P02: Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	50	33.3	33.3	33.3
	A veces	70	46.7	46.7	80.0
	Siempre	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico N°03

P02: Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema



Fuente: Tabla N°03

Según la tabla N° 03 y el gráfico N° 03 respecto a la pregunta, Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema; el 46.7% de los gerentes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3 % responden que Nunca y el 20% responde que Siempre.

Tabla N°04

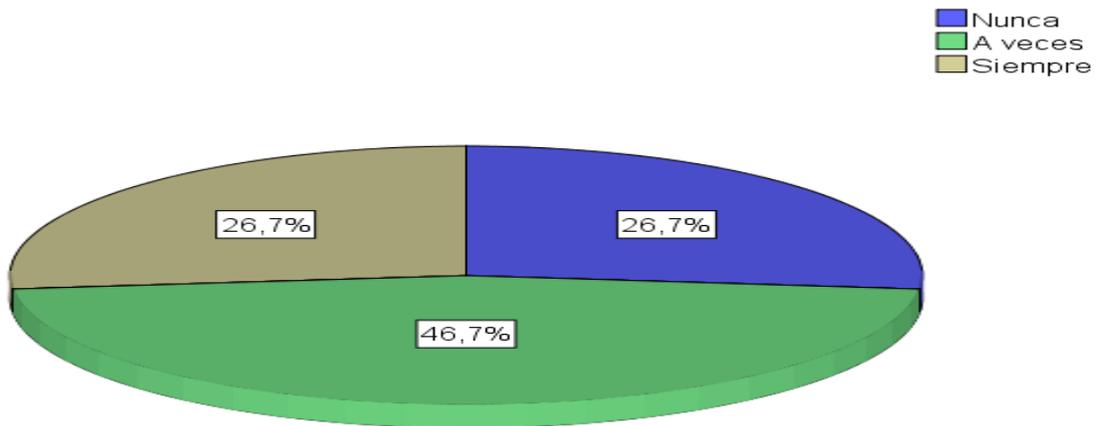
P03: Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	26.7	26.7	26.7
	A veces	70	46.7	46.7	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°04

P03: Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento



Fuente: Tabla N°04

Según la tabla N° 04 y el grafico N° 04 respecto a la pregunta, Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento; el 46.7% de los gerentes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7 % responden que Nunca y el 26.7% responde que Siempre.

Tabla N°05

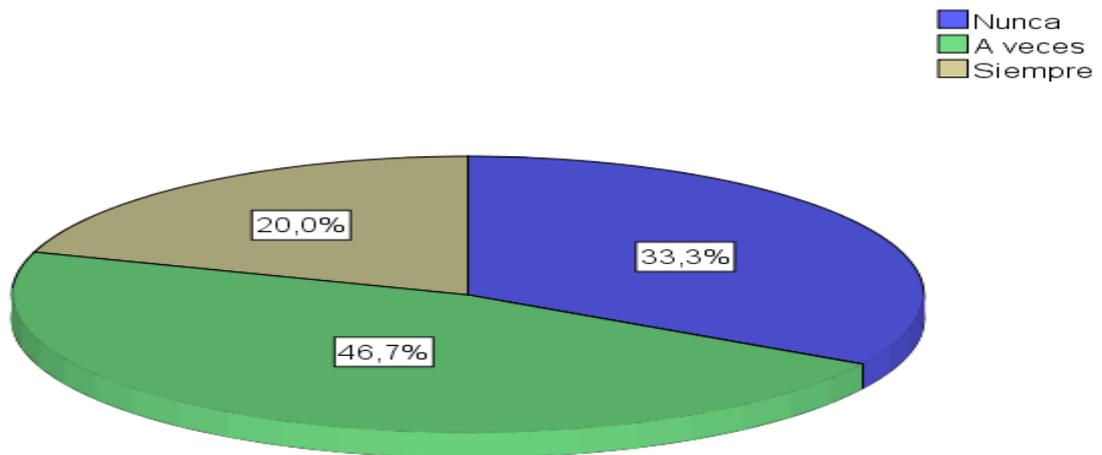
P04: Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	50	33.3	33.3	33.3
	A veces	70	46.7	46.7	80.0
	Siempre	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°05

P04: Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez



Fuente: Tabla N°05

Según la tabla N° 05 y el grafico N° 05 respecto a la pregunta, Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez; el 46.7% de los gerentes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3 % responden que Nunca y el 20% responde que Siempre.

Tabla N°06

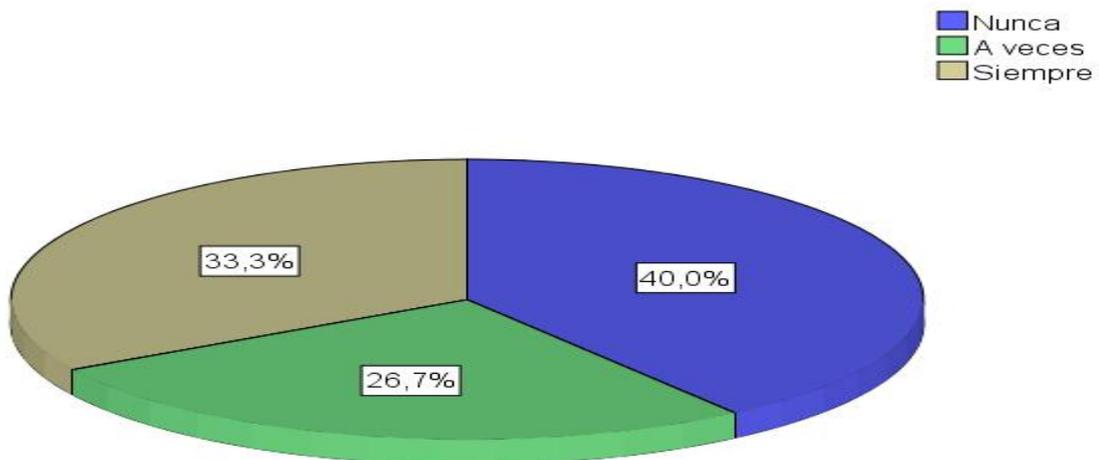
P05: Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	60	40.0	40.0	40.0
	A veces	40	26.7	26.7	66.7
	Siempre	50	33.3	33.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°06

P05: Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios



Fuente: Tabla N°06

Según la tabla N° 06 y el grafico N° 06 respecto a la pregunta, Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios; el 40% de los gerentes de los agentes bancarios responden que Nunca, el 33.3 % responden que Siempre y el 26.7% responde que A veces.

Objetivo Especifico N°2: Describir las características de responsabilidad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

Tabla N°07

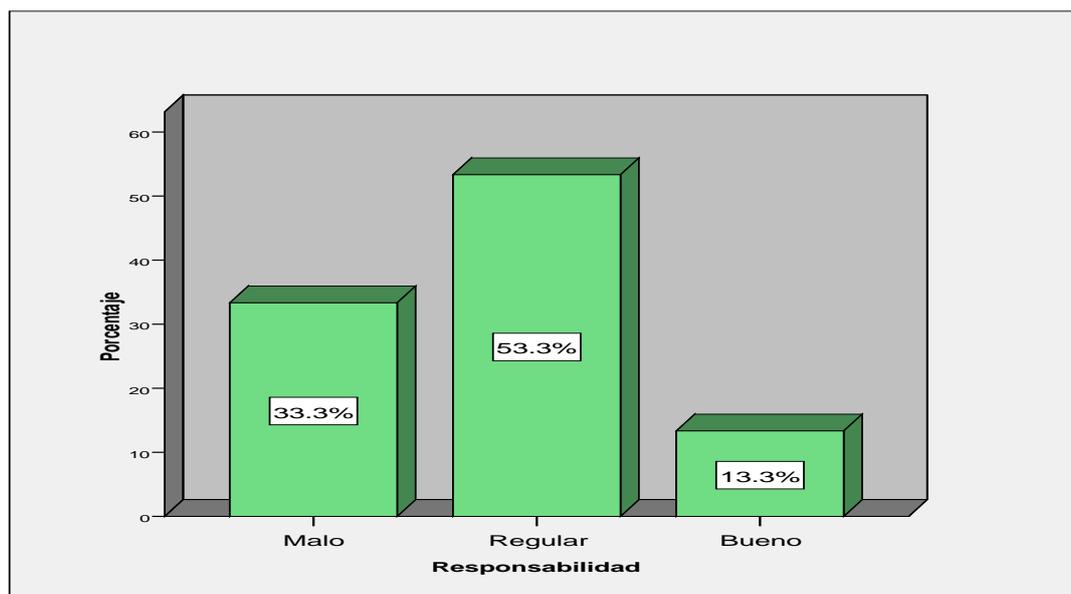
Nivel de las características de responsabilidad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	50	33.3	33.3	33.3
	Regular	80	53.3	53.3	86.7
	Bueno	20	13.3	13.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°07

Nivel de las características de responsabilidad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.



Fuente: Tabla N°07

Según los resultados mostrados en la Tabla N°07 y el Grafico N°07, respecto al Nivel de las características de responsabilidad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana, desde la perspectiva del cliente el 53.3%, califica con un Nivel Regular, el 33.3% lo califica con Nivel Malo y el 13.3% lo califica con Nivel Bueno.

Tabla N°08

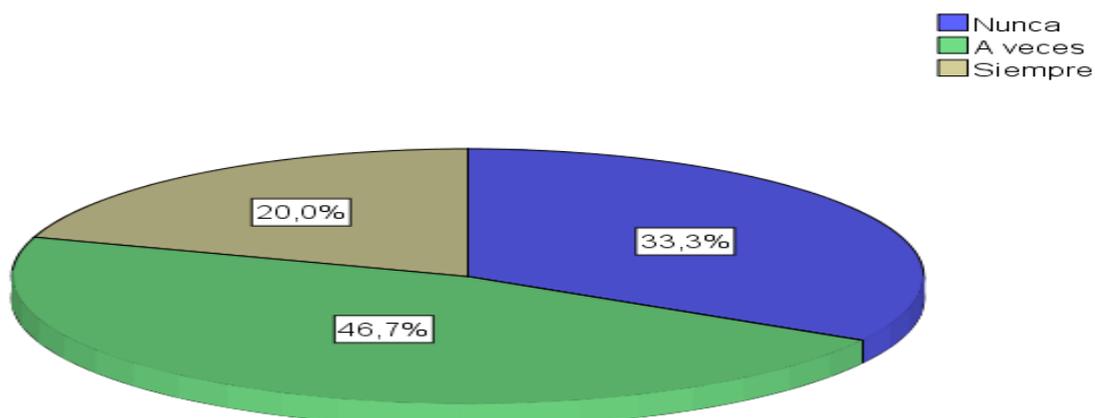
P06: Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	50	33.3	33.3	33.3
	A veces	70	46.7	46.7	80.0
	Siempre	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°08

P06: Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez



Fuente: Tabla N°08

Según la tabla N° 08 y el gráfico N° 08 respecto a la pregunta, Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez; el 46.7% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3 % responden que Nunca y el 20% responde que Siempre.

Tabla N°09

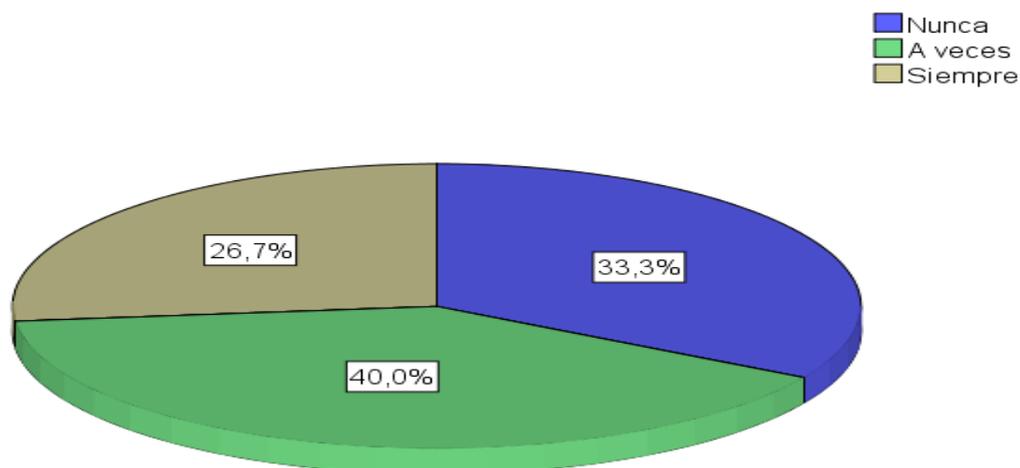
P07: Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	50	33.3	33.3	33.3
	A veces	60	40.0	40.0	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°09

P07: Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a



ayudarlo

Fuente: Tabla N°09

Según la tabla N° 09 y el gráfico N° 09 respecto a la pregunta, Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo; el 40% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3 % responden que Nunca y el 26.7% responde que Siempre.

Tabla N°10

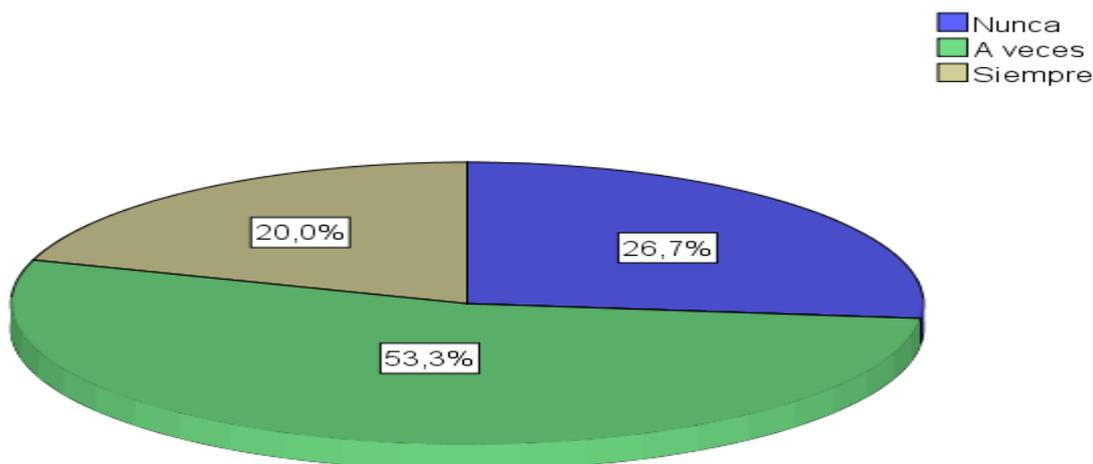
P08: Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	26.7	26.7	26.7
	A veces	80	53.3	53.3	80.0
	Siempre	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°10

P08: Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted



Fuente: Tabla N°10

Según la tabla N° 10 y el grafico N°10 respecto a la pregunta, Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7 % responden que Nunca y el 20% responde que Siempre.

Objetivo Especifico N°3: Describir las características de seguridad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

Tabla N°11

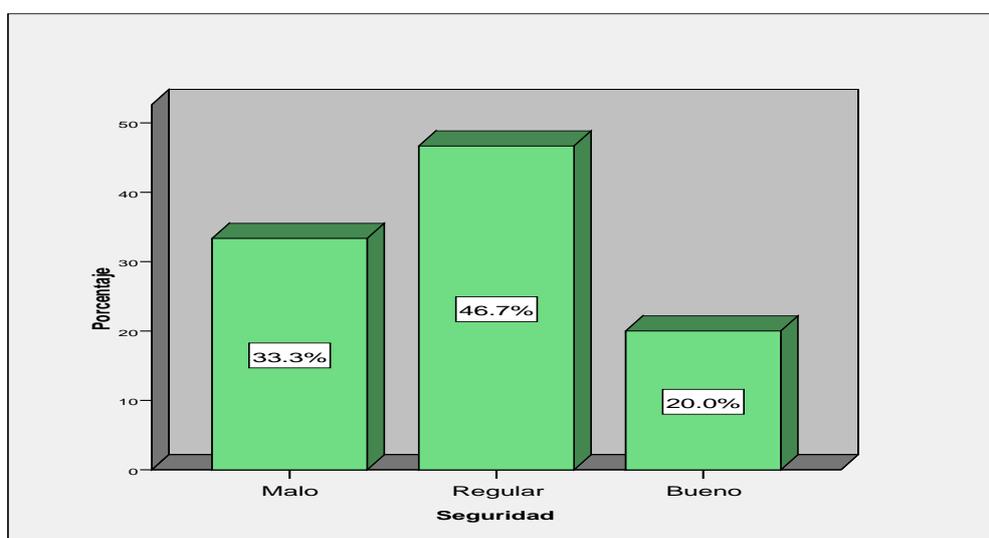
Nivel de las características de seguridad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	50	33.3	33.3	33.3
	Regular	70	46.7	46.7	80.0
	Bueno	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°11

Nivel de las características de seguridad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.



Fuente: Tabla N°11

Según los resultados mostrados en la Tabla N°11 y el Grafico N°11, respecto al Nivel de las características de seguridad de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana, desde la perspectiva del cliente el 46.7%, califica con un Nivel Regular, el 33.3% lo califica con Nivel Malo y el 20% lo califica con Nivel Bueno.

Tabla N°12

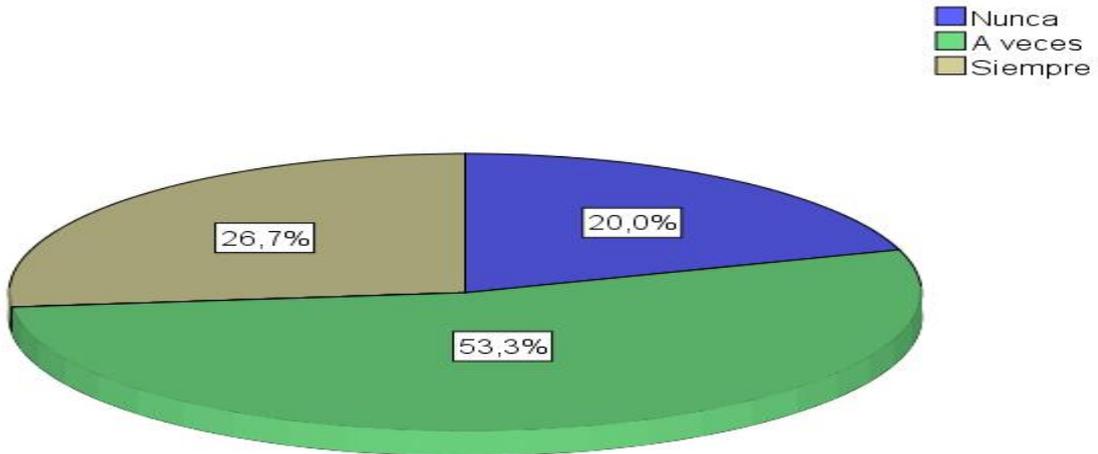
P09: El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	20.0	20.0	20.0
	A veces	80	53.3	53.3	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°12

P09: El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza



Fuente: Tabla N°12

Según la tabla N° 12 y el grafico N°12 respecto a la pregunta, El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7 % responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°13

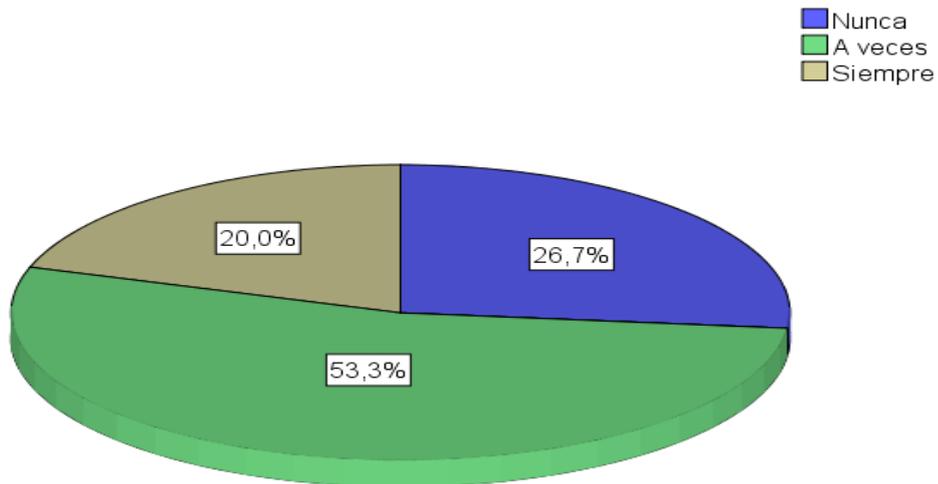
P10: Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	40	26.7	26.7	26.7
	A veces	80	53.3	53.3	80.0
	Siempre	30	20.0	20.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°13

P10: Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro



Fuente: Tabla N°13

Según la tabla N° 13 y el grafico N°13 respecto a la pregunta, Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7 % responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°14

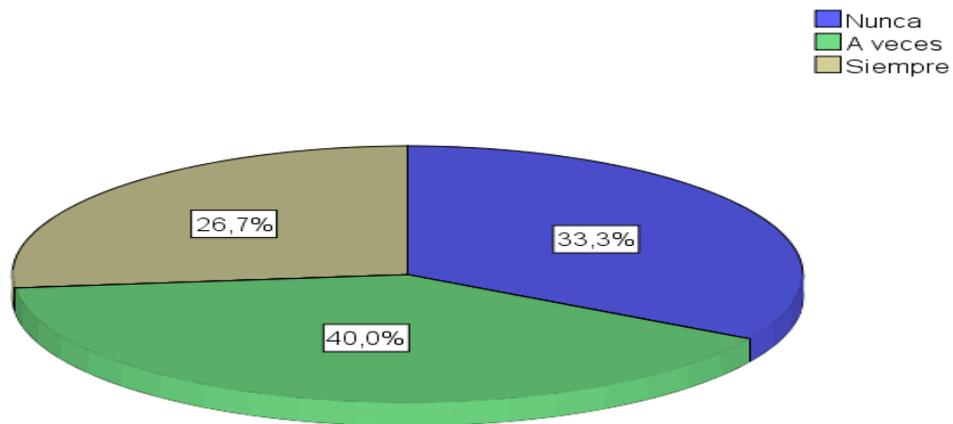
P11: Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	50	33.3	33.3	33.3
	A veces	60	40.0	40.0	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°14

P11: Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía



Fuente: Tabla N°14

Según la tabla N° 14 y el gráfico N°14 respecto a la pregunta, Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía; el 40% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3% responden que Nunca y el 26.7% responde que Siempre.

Tabla N°15

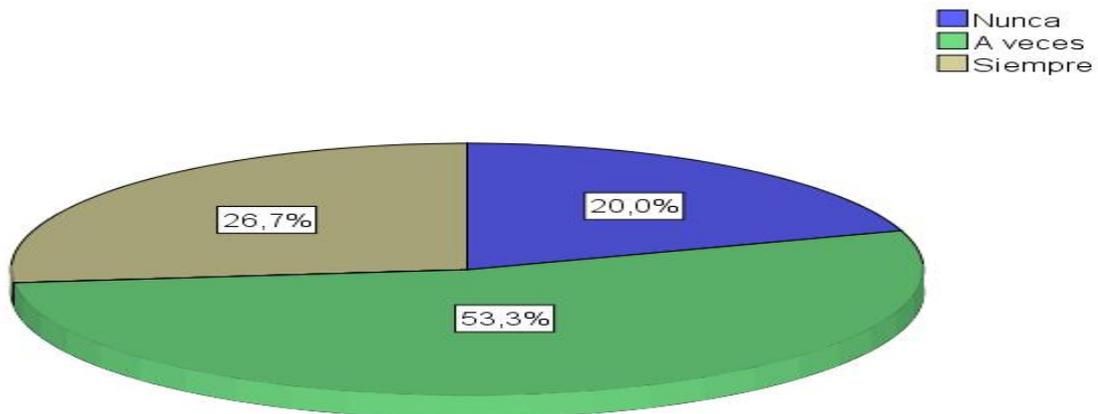
P12: Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	20.0	20.0	20.0
	A veces	80	53.3	53.3	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°15

P12: Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes



Fuente: Tabla N°15

Según la tabla N° 15 y el gráfico N°15 respecto a la pregunta, Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Objetivo Especifico N° 04: Describir las características de empatía de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año los 2017.

Tabla N°16

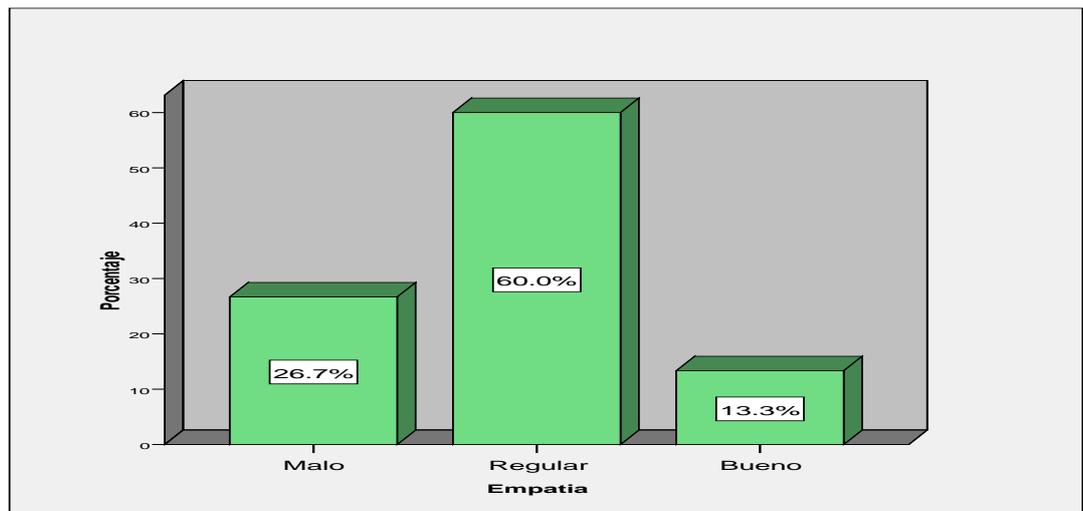
Nivel de las características de Empatía de la atención al cliente de la gestión de calidad de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	40	26.7	26.7	26.7
	Regular	90	60.0	60.0	86.7
	Bueno	20	13.3	13.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°16

Nivel de las características de Empatía de la atención al cliente de la gestión de calidad de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.



Fuente: Tabla N°16

Según los resultados mostrados en la Tabla N°16 y el Grafico N°16, respecto al Nivel de las características de Empatía de la atención al cliente de la gestión de calidad de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana, desde la perspectiva del cliente el 60% califica con un Nivel Regular, el 26.7% lo califica con Nivel Malo y el 13.3% lo califica con Nivel Bueno.

Tabla N°17

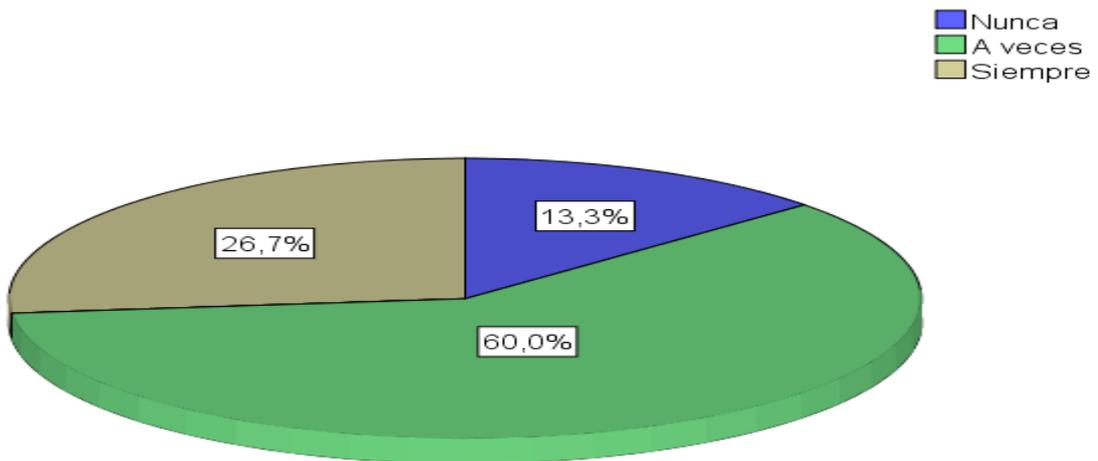
P13: Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	13.3	13.3	13.3
	A veces	90	60.0	60.0	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°17

P13: Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual



Fuente: Tabla N°17

Según la tabla N° 17 y el gráfico N°17 respecto a la pregunta, Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual; el 60% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 13.3% responde que Nunca.

Tabla N°18

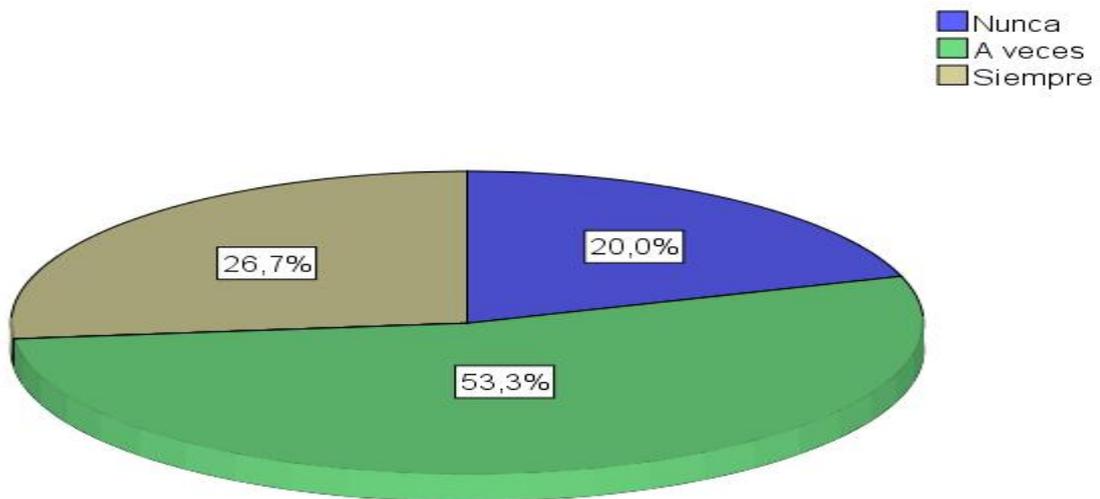
P14: Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	20.0	20.0	20.0
	A veces	80	53.3	53.3	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°18

P14: Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada



Fuente: Tabla N°18

Según la tabla N° 18 y el grafico N°18 respecto a la pregunta, Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°19

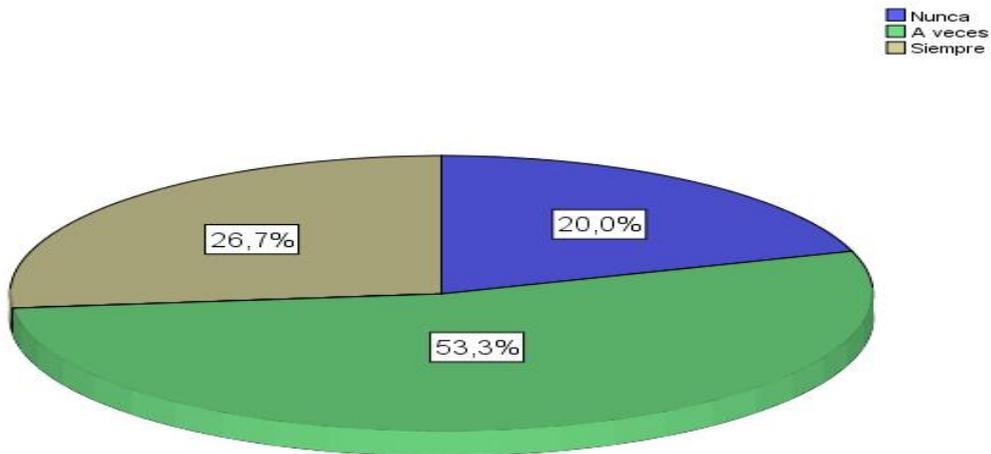
P15: Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	20.0	20.0	20.0
	A veces	80	53.3	53.3	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°19

P15: Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes



Fuente: Tabla N°19

Según la tabla N° 19 y el grafico N°19 respecto a la pregunta, Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°20

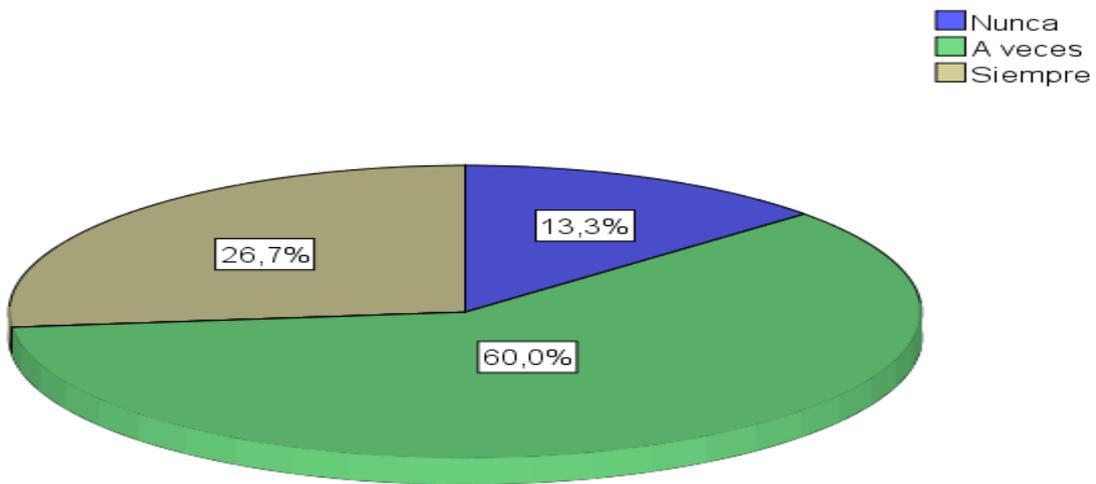
P16: Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	20	13.3	13.3	13.3
	A veces	90	60.0	60.0	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°20

P16: Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes



Fuente: Tabla N°20

Según la tabla N° 20 y el grafico N°20 respecto a la pregunta, Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes; el 60% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 13.3% responde que Nunca.

Objetivo Especifico N°5: Describir las características de bienes tangibles de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

Tabla N°21

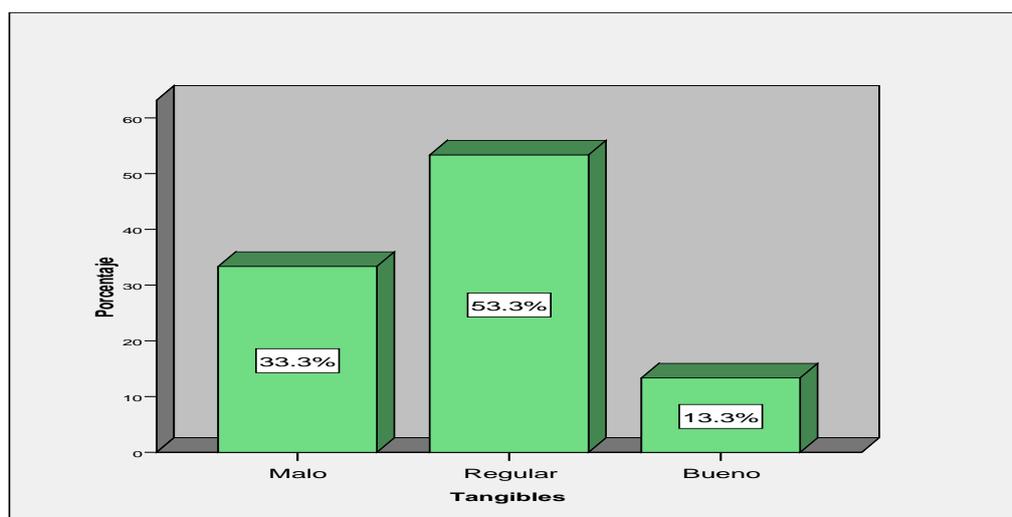
Nivel de las características de los bienes tangibles de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	50	33.3	33.3	33.3
	Regular	80	53.3	53.3	86.7
	Bueno	20	13.3	13.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°21

Nivel de las características de los bienes tangibles de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017.



e

fuentes: Tabla N°21

Según los resultados mostrados en la Tabla N°21 y el Grafico N°21, respecto al Nivel de las características de los bienes tangibles de la atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana, desde la perspectiva del cliente el 53.3% califica con un Nivel Regular, el 33.3% lo califica con Nivel Malo y el 13.3% lo califica con Nivel Bueno.

Tabla N°22

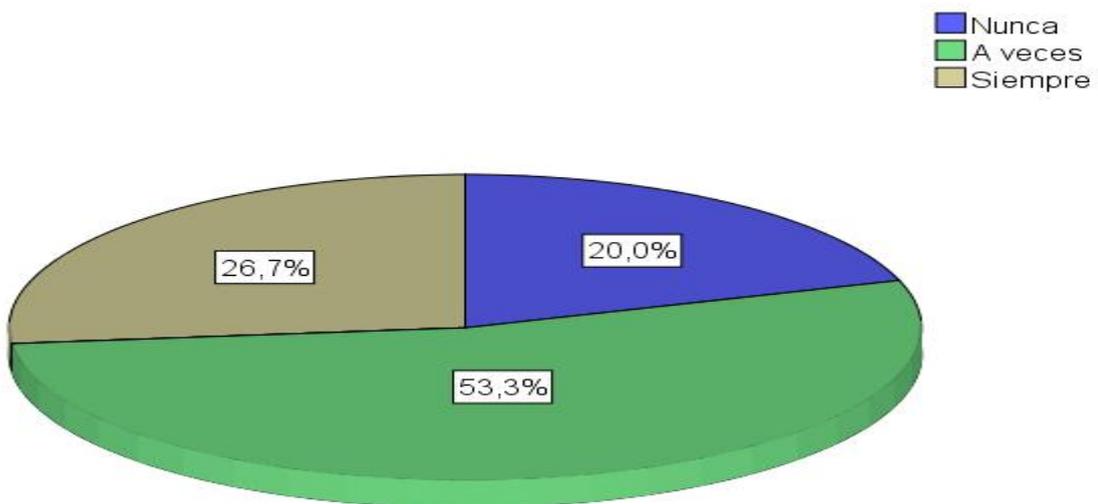
P17: Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	30	20.0	20.0	20.0
	A veces	80	53.3	53.3	73.3
	Siempre	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada

Gráfico N°22

P17: Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno



Fuente: Tabla N°22

Según la tabla N° 22 y el gráfico N°22 respecto a la pregunta, Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°23

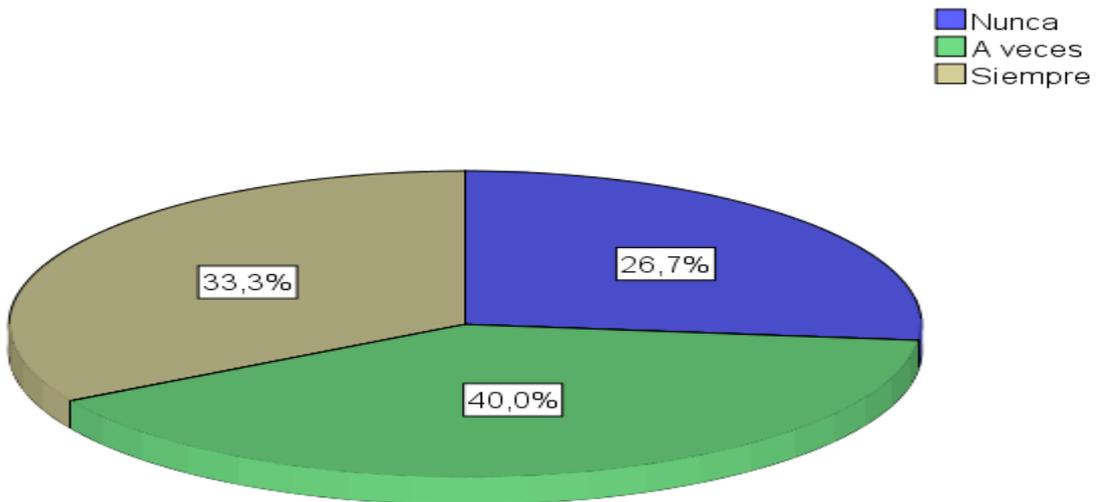
P18: Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	26,7	26,7	26,7
	A veces	60	40,0	40,0	66,7
	Siempre	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°23

P18: Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas



Fuente: Tabla N°23

Según la tabla N° 23 y el grafico N°23 respecto a la pregunta, Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas; el 40% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3% responden que Siempre y el 26.7% responde que Nunca.

Tabla N°24

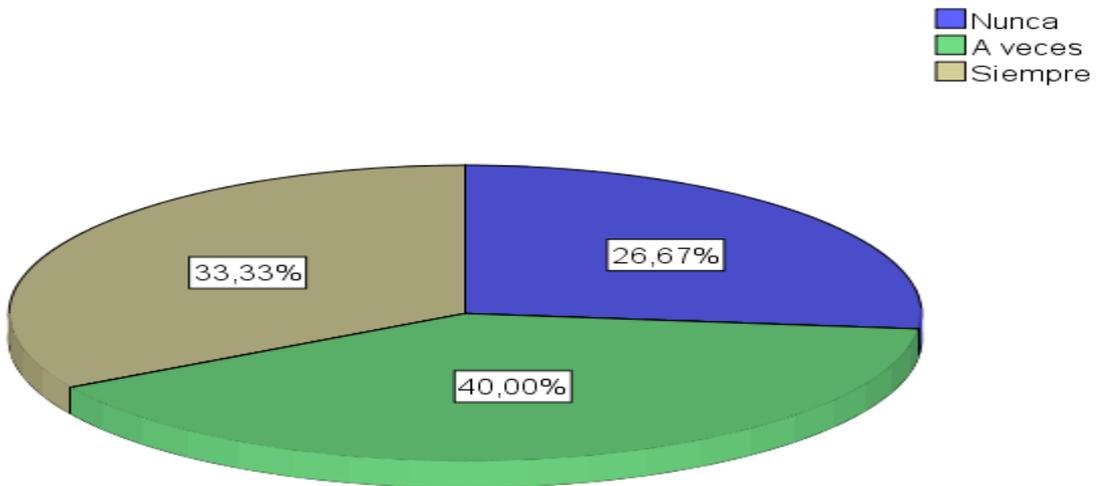
P19: La presentación de los empleados es adecuada y formal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	26,7	26,7	26,7
	A veces	60	40,0	40,0	66,7
	Siempre	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°24

P19: La presentación de los empleados es adecuada y formal



Fuente: Tabla N°24

Según la tabla N° 24 y el grafico N°24 respecto a la pregunta, La presentación de los empleados es adecuada y formal; el 40% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3% responden que Siempre y el 26.7% responde que Nunca.

Tabla N°25

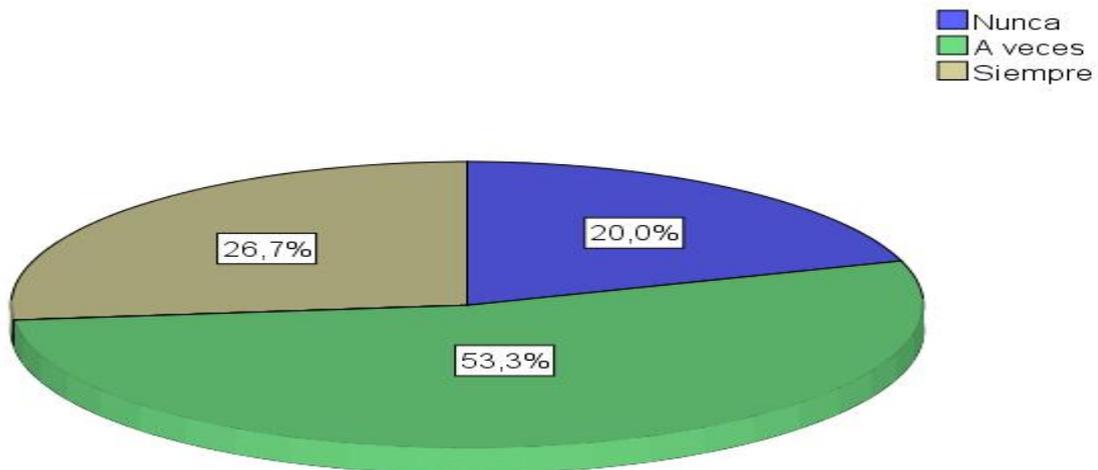
P20: Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	20,0	20,0	20,0
	A veces	80	53,3	53,3	73,3
	Siempre	40	26,7	26,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°25

P20: Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente



Fuente: Tabla N°25

Según la tabla N° 25 y el grafico N°25 respecto a la pregunta, Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente; el 53.3% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 26.7% responden que Siempre y el 20% responde que Nunca.

Tabla N°26

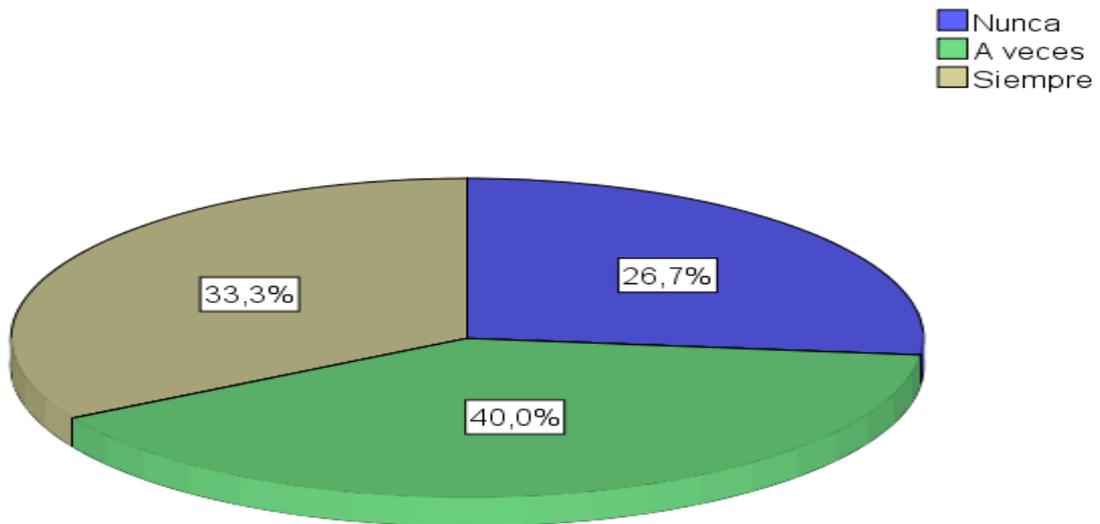
P21: Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	40	26,7	26,7	26,7
	A veces	60	40,0	40,0	66,7
	Siempre	50	33,3	33,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada

Grafico N°26

P21: Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes



Fuente: Tabla N°26

Según la tabla N° 26 y el grafico N°26 respecto a la pregunta, Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes; el 40% de los clientes de los agentes bancarios responden que A veces, el 33.3% responden que Siempre y el 26.7% responde que Nunca.

4.2. ANALISIS DE RESULTADOS

Respecto al primer objetivo específico, Describir las características de la confiabilidad de la gestión de la calidad de las MYPES en el rubro de agentes bancarios ubicados en la ciudad de Sullana año 2017 (Confiabilidad), es Regular (46.7%), Malo (40%) y Bueno (13.3%). En el análisis por preguntas encontramos que a veces los agentes bancarios realizan un retiro o depósito de dinero en menos tiempo que en las oficinas de los bancos.

Estos resultados difieren con los encontrados por Hermoza (2015), quien concluye que el 75,5% de los clientes encuestados percibe que la calidad de servicio que brinda la empresa es deficiente, mientras que solamente el 2,6 % manifiesta que la calidad del servicio es satisfactoria.

Respecto al segundo objetivo específicos, Describir las características de responsabilidad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017, es Regular (53.3%), Malo (33.3%) y Bueno (13.3%). En el análisis por preguntas encontramos que a veces los colaboradores de los agentes bancarios son cortés con los usuarios.

Estos resultados difieren con los encontrados por Bellido (2016) quien concluye que la dimensión Responsabilidad es calificada con nivel Modesto - Alto por el 87.50% de los clientes.

Respecto al tercer objetivo específico, Describir las características de seguridad de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017, es Regular (46.7%), Malo (33.3%) y Bueno (20%). En el análisis por preguntas encontramos que a veces el comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios no inspira confianza a los clientes, además que al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios no se sienten muy seguros y También a veces algunos empleados de los agentes bancarios no cuentan con el conocimiento suficiente para responder las consultas de los clientes. Estos resultados coinciden con los encontrados por Liñán (2014), quien concluye el 53.02% de

los clientes no sienten la plena seguridad de dejar sus pertenencias en los establecimientos por temor a pérdidas o robos.

Respecto al cuarto objetivo específico, Describir las características de empatía de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año los 2017, es Regular (60%), Malo (26.7%) y Bueno (13.3%). En el análisis por preguntas encontramos que a veces los colaboradores de los agentes bancarios no brindan atención individual al cliente, además a veces los empleados no entienden las necesidades específicas de los clientes. Estos resultados coinciden con los encontrados por Ramos (2015), quien concluye que la empatía fue en desacuerdo debido a que no se tiene atención individualizada y esmerada a todos sus clientes porque no hay en todo momento personal disponible para brindar dicha atención también están en desacuerdo en cuanto la comprensión de las necesidades de los clientes y los horarios de atención que son convenientes para los huéspedes.

Respecto al quinto objetivo específico, Describir las características de bienes tangibles de atención al cliente de los agentes bancarios ubicados en el Distrito de Sullana año 2017, es Regular (53.3%), Malo (33.3%) y Bueno (13.3%). En el análisis por preguntas encontramos que en algunos agentes bancarios los equipos tecnológicos no son de aspecto modernos. Además a veces los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios no son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente. Estos resultados coinciden con los encontrados por Sánchez (2014) quien concluye que el 32,88% de clientes encuestados, expresan su desacuerdo en cuanto a la modernidad del mobiliario, equipos y herramientas.

V. CONCLUSIONES

- Con relación a las características de la Gestión de la Calidad de determino la necesidad de capacitar y desarrollar el personal tanto en el aspecto técnico como en el aspecto tecnológico, contando con inventarios de productos e insumos, ejecutándose el servicio según la expectativa del cliente de forma fiable y cuidadosa.
- En relación a la responsabilidad se concluyó que se debe Administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.
- Se concluye que el personal brinda seguridad a trapes de cortesía, cordialidad y transmitir confianza al cliente. Es decir, es trato percibido por el cliente, respecto al personal que brinda el servicio; así como a la confianza que inspira dicho personal para estrechar relaciones con los clientes.
- El personal tiene empatía con los clientes y garantiza brindar cuidado y atención personalizada a sus usuarios. Atención personalizada se refiere a la atención brindada cara a cara del personal al cliente, en un ámbito acogedor. así como una actitud positiva y cordial, tienen claro reflejo en la percepción de la calidad del servicio que ofrecen.
- Los aspectos físicos de los bienes tangibles, el usuario percibe en la organización Cuestiones tales como limpieza, modernidad, funcionamiento y otros.

PROPUESTA DE MEJORA

1.- PRESENTACION

1.1.- TITULO:

Estrategias para el mejoramiento de la gestión de la calidad en la atención al cliente de las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.

1.2.- RESPONSABLE

1. Propietario - Gerente

II.- DESARROLLO DEL PROYECTO

2.1.- Visión de futuro

Las MYPES en el rubro de agentes bancarios, de la ciudad de Sullana se proyectan contar con una gestión de calidad de servicio al cliente, basada en la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y la buena presentación física de las empresas prestadoras del servicio.

2.2.- DIAGNOSTICO

La situación actual de la gestión de calidad con enfoque al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana, según el estudio realizado se resume de la forma siguiente:

1. El nivel de las características de confiabilidad es Regular calificado por el (46.7%) de los gerentes de los agentes bancarios. Se encontró que a veces las operaciones en los agentes bancarios se realizan en menos tiempo que en los bancos.
2. El nivel de las características de Responsabilidad es Regular calificado por el (53.3%) por los clientes de los agentes bancarios. Se encontró que a veces los colaboradores, no son amables y atentos con los clientes.

3. El nivel de las características de seguridad es Regular calificado por el (46.7%) por los clientes de los agentes bancarios. Se encontró que a veces la conducta de los colaboradores no transmite seguridad a los clientes, debido a que no cuentan con la capacitación necesaria para responder las consultas que realizan los clientes.
4. El nivel de las características de empatía es Regular calificado (60%) por los clientes de los agentes bancarios. Se encontró que a veces los colaboradores no brindan atención personalizada a los clientes, además a veces los colaboradores no entienden las necesidades específicas de los clientes.
5. El nivel de las características de bienes tangibles es Regular (53.3%) por los clientes de los agentes bancarios. Se encontró que a veces en algunos agentes bancarios utilizan equipos tecnológicos que no son nuevos o modernos. Además a veces los materiales asociados al servicio (como mobiliario) no son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente.

2.3.- OBJETIVOS

OBJETIVO 1.

Mejorar la confiabilidad de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.

OBJETIVO 2.

Mejorar la responsabilidad de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.

OBJETIVO 3.

Mejorar la seguridad de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.

OBJETIVO 4.

Mejorar la empatía de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.

OBJETIVO 5.

Mejorar los elementos tangibles de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.

2.4.- ESTRATEGIAS Y ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

Objetivos	Estrategias	Cronograma		
		Años		
		1	2	3
N°1: Mejorar la confiabilidad de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.	<ol style="list-style-type: none">1. Implementar la política de “hacer bien las cosas desde la primera vez” con la finalidad de brindar un servicio correcto.2. Generar expectativas en el cliente que la empresa pueda cumplir.3. Establecer mecanismos de mejoramiento continuo con la finalidad de disminuir errores en el servicio.4. Implementar un sistema para la recopilación de la quejas de los usuarios con la finalidad de solucionar los problemas.	x	x	x
N°2: Mejorar la responsabilidad de la atención al cliente en las MYPES en el	<ol style="list-style-type: none">5. Disminuir el tiempo de espera de los usuarios.6. Brindar información clara y	x		

rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.	precisa sobre los servicios que se brindan.			
N°3: Mejorar la seguridad de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.	7. Capacitar a los colaboradores en estrategias de atención al cliente (buen trato, brindar confianza, transmisión de seguridad, etc.). 8. Capacitar a los colaboradores sobre los diversos servicios que brindan los agentes bancarios.	x	x	x
N°4: Mejorar la empatía de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.	9. Establecer como política la atención personalizada al cliente según sus necesidades. 10. Establecer como política “el cliente lo primero preocupándose por satisfacer sus necesidades. 11. Identificar las necesidades de los clientes con la finalidad de establecer acciones para satisfacerlas.	x		
N°5: Mejorar los elementos tangibles de la atención al cliente en las MYPES en el rubro de agentes bancarios de la ciudad de Sullana.	12. Implementar el uso de un uniforme a los colaboradores de las empresas. 13. Implementar visuales atractivas en los lugares de espera de los clientes. 14. Atender en forma permanente durante en los horarios mañana y	x	x	x

	<p>tarde.</p> <p>15. Implementar mobiliarios cómodos para los colaboradores y la sala de atención.</p>			
--	--	--	--	--

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aparicio, H. (2014). El 85% de las MYPES En Perú Es Informal – Diario de Prensa PERU21. Recuperado de <http://peru21.pe/opinion/85-mype-peru-informal-2191941>.
- Avellano, R. (1993). Comportamiento del Consumidor y Marketing. Ketind. Harly C.A. México.
- Babakus, E. & Boller, G. (1992). "Una evaluación empírica de la escala SERVQUAL". Journal of Business Research, vol. 24. Pág. 253-268.
- Bellido, M. (2016). "Evaluación de la calidad del servicio, a través de la comparación entre las expectativas y percepciones, del servicio brindado en el área de atención al cliente del Restaurant PARDOS CHICKEN - Piura". Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Berry, L. (1994). Management Siglo XXI. Administración Total del Mejoramiento Continuo: La Nueva Generación. Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Berry, L. Bennet, & C. Brown. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras (Ediciones Díaz de Santos, S.A). Madrid: España Díaz
- F. (2010). Tesis de maestría "Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Fernández, P. & Bajac, H. (2003). La gestión del marketing de servicios. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- García-Morales, E. (1993). Calidad en los servicios de información y documentación. Ciencias de la Información, 1993, v. 24.
- Hernández, (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. Colombia.
- Herrera, I. (2015). "La Gestión de la Calidad por Procesos y la Creación de una Ventaja Competitiva en la Empresa Imporquivena en la Ciudad de Ambato. Universidad Técnica De Ambato Facultad de Ciencias Administrativas. – Ecuador.
- Horovitz, J. (1990). La Calidad del Servicio: A la Conquista del Cliente. Madrid. Editorial Mc Graw Hill.

- Iparraquirre, D. (2015). La calidad de servicio de los Agentes MultiRed y la satisfacción de los clientes del banco de la nación de la Región Tacna, año 2015. Universidad Privada de Tacna, Piura.
- Kotler, P. (1993). Principios de Marketing. Prentice Hall, 7ª Edición.
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. Edición del Milenio. Décima Edición. México. Editorial Prentice Hall.
- Kotler, P. et al (2004). El marketing de Servicios Profesionales», Editorial Paidós SAICF (pp. 9- 10).
- Lehtinen, J. & Lehtinen, U. (1982). Calidad del servicio: Un estudio de las dimensiones de calidad. Documento de trabajo inédito. Instituto de Gestión de Servicios. Helsinki.
- León, C. (2010). Los Aportes Del Sector De Las MYPES A La Economía. Recuperada <http://www.ampyme.gob.pa/consultorias/LOS%20APORTES%20DEL%20SECTOR%20DE%20LAS%20MyPEs%20A%20LA%20ECONOMIA%20NACIONAL.pdf>.
- Liñan, (2014). “Caracterización de la calidad de servicios bajo el modelo Servqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hospedajes del distrito Huaraz, 2014”. Universidad los Ángeles 7 de Chimbote.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios, personal, tecnología y estrategia. (6ta. Ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Merino, J. (1999). “La Calidad de Servicio Bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura.”, realizada en la Universidad Complutense de Madrid.
- Mori V. & Zavaleta, L. (2014). “Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad de Trujillo 2014”, universidad de Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo-Perú.
- Palacios, J. (2007). Micro y pequeña empresa MYPES.
- Parasuraman, A. et al (1988). SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad. Diario de Comercio.

- Parasuraman, A., et al (1988). SERVQUAL: Una escala de varios artículos para medir la percepción de los consumidores de un servicio de calidad. Diario de Comercio.
- Pérez, C. (2014). “La Calidad del Servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre SAC “. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo Facultad De Ciencias Empresariales – Chiclayo.
- Ramos, V. (2015), en su tesis titulada Caracterización de la calidad de servicios bajo el modelo Servqual en MYPE del sector servicios – rubro hospedajes del distrito de Juliaca, 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Requena, M. (2007). “La calidad de servicio desde la perspectiva de clientes y auto – percepción de empresas de captación de talento”. Universidad Católica, Andrés Bello Facultad De Ciencias Económicas Y Sociales – Venezuela.
- Rodriguez, M. (2001), Una herramienta para evaluar el servicio: El SERVQUAL.
- Roldán, L. (2010). “Calidad De Servicio Y Lealtad De Compra Del Consumidor En Supermercados Limeños”. Pontificia Universidad Católica Del Perú Escuela De Graduados – Lima.
- Samchex, (2002). Gestión de la calidad – Mejora continua y sistemas de gestión. Juan Velasco Sánchez.
- Sánchez, (2014). “Caracterización de la calidad de servicio bajo el modelo SERVQUAL en la micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz 2014”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, B. (2006). Las MYPES en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. En: Quipukamayoc, Revista del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM, vol. 13, No. 25. ([http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.p df](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf)) (Consulta: Setiembre 2012).
- Vásquez, M. (2007). La calidad, el concepto actual que debe ser manejado adecuadamente por los gerentes y funcionarios de toda organización. Mc Graw Hill.

ANEXOS

ANEXOS N°01



ENCUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CON ENFOQUE AL CLIENTE

Código:

Fecha:

INSTRUCCION

Estimado propietario o representante de las MYPE en el rubro de Agentes Bancarios de la Ciudad de Sullana, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPES en el rubro de Agentes Bancarios. Aplicación de la metodología indagatoria, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibes en la realidad. Por consiguiente marcarás tu respuesta para cada uno de las preguntas en uno de los recuadros.

N°	INDICADORES / ITEMS	1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
	Dimensión: Confiabilidad			
01	¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?			
02	¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?			
03	¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?			
04	¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?			
05	¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?			

Dimensión: Responsabilidad				
06	¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?			
07	¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?			
08	¿Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted?			
Dimensión: Seguridad				
09	¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?			
10	¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?			
11	¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?			
12	¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?			
Dimensión: Empatía				
13	¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?			
14	¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?			
15	¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?			
16	¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?			
Dimensión de bienes tangibles				
17	¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?			
18	¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?			
19	¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?			
20	¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?			
21	¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?			

ANEXO N°02

Nivel y Escala de la Gestión de Calidad

	Malo	Regular	Bueno
Confiabilidad	5 - 9	10 - 12	13 - 15
Responsabilidad	3 - 5	6 - 7	8 - 9
Seguridad	4 - 7	8 - 10	11 - 12
Empatía	4 - 7	8 - 10	11 - 12
Bienes tangibles	5 - 9	10 - 12	13 - 15
Total	21 - 38	39 - 51	52 - 63

ANEXO N°03

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,836	,813	21

Estadísticas de elemento

	Desviación		N
	Media	estándar	
P01: ¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	2,3000	,67495	10
P02: ¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	1,7000	,67495	10
P03: ¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	2,3000	,82327	10
P04: ¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	2,2000	,63246	10
P05: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	2,0000	,94281	10
P06: ¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?	1,9000	,73786	10
P07: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	2,3000	,82327	10
P08: ¿Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted?	1,9000	,73786	10
P09: ¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?	2,1000	,56765	10
P10: ¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	2,0000	,81650	10
P11: ¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?	2,1000	,87560	10
P12: ¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	1,7000	,67495	10
P13: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?	2,3000	,67495	10
P14: ¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?	1,9000	,87560	10
P15: ¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	1,9000	,73786	10
P16: ¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?	2,7000	,48305	10
P17: ¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?	1,9000	,87560	10
P18: ¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	2,3000	,82327	10
P19: ¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?	1,9000	,73786	10
P20: ¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	2,1000	,87560	10
P21: ¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?	2,1000	,56765	10

Matriz de correlaciones entre elementos

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
P01: ¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	1,000	-,512	-,780	,364	,175	,067	-,380	-,156	-,087	-,605	-,808	-,512	,268	,244	-,602	,307	-	-,380	-	-,808	-,667
P02: ¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	-,512	1,000	,780	,416	,349	,379	,380	,602	,377	,403	,620	,024	,220	-	,602	,034	,320	,580	,602	,620	,667
P03: ¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	-,780	,780	1,000	,085	,429	,055	,672	,421	,166	,496	,724	-,020	,220	,200	,604	-,028	,355	,836	,787	,724	,404

P04: ¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	,364	,416	,085	1,000	,373	,524	,085	,286	-,062	-,215	,161	-,364	,364	,441	,286	,218	,642	,299	-	,190	,161	-,062
P05: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	,175	,349	,429	,373	1,000	-,160	,573	,479	,208	,000	-,135	-,873	,698	,673	,000	,244	,269	,716	,000	-,135	-,415	
P06: ¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?	,067	,379	,055	,524	-,160	1,000	-,311	-,020	,292	-,184	,189	,379	-,156	-	-,020	,218	-	,055	,184	,189	,292	
P07: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	-,380	,380	,672	,085	,573	-,311	1,000	,604	-,309	,661	,416	-,420	,620	,355	,604	-,028	,355	,836	,604	,416	-,071	

P08: ¿Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted?	-,156	,602	,421	,286	,479	-,020	,604	1,000	,292	,738	,361	-,290	,290	,155	,592	-,405	,327	,421	,388	,361	,292
P09: ¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?	-,087	,377	,166	-,062	,208	,292	-,309	,292	1,000	,000	-,022	,087	-,377	,022	-,239	-,284	-,201	-,071	,027	-,022	,310
P10: ¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	-,605	,403	,496	-,215	,000	-,184	,661	,738	,000	1,000	,622	,202	,000	-,155	,738	-,563	,155	,331	,738	,622	,479
P11: ¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?	-,808	,620	,724	,161	-,135	,189	,416	,361	-,022	,622	1,000	,432	-,244	,014	,877	-,447	,594	,416	,705	1,000	,648

P12: ¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	-,512	,024	-,020	-,364	-,873	,379	-,420	-,290	,087	,202	,432	1,000	-,756	-	,156	-,307	-	-,420	,379	,432	,667
P13: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?	,268	,220	,220	,364	,698	-,156	,620	,290	-,377	,000	-,244	-,756	1,000	,244	,067	,648	,056	,620	,067	-,244	-,377
P14: ¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?	,244	-,056	,200	,441	,673	-,017	,355	,155	,022	-,155	,014	-,620	,244	1,000	-,017	-,079	,565	,509	-	,014	-,648
P15: ¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	-,602	,602	,604	,286	,000	-,020	,604	,592	-,239	,738	,877	,156	,067	-	1,000	-,405	,671	,421	,592	,877	,557
P16: ¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?	,307	,034	-,028	,218	,244	,218	-,028	-,405	-,284	-,563	-,447	-,307	,648	-	-,405	1,000	-	,251	-	-,447	-,284

P17: ¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?	-,132	,320	,355	,642	,269	-,017	,355	,327	-,201	,155	,594	-,244	,056	,565	,671	-,342	1,000	,355	-,017	,594	,022
P18: ¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	-,380	,580	,836	,299	,716	,055	,836	,421	-,071	,331	,416	-,420	,620	,509	,421	,251	,355	1,000	,604	,416	-,071
P19: ¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?	-,825	,602	,787	-,190	,000	,184	,604	,388	,027	,738	,705	,379	,067	-,189	,592	-,094	-,017	,604	1,000	,705	,557
P20: ¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	-,808	,620	,724	,161	-,135	,189	,416	,361	-,022	,622	1,000	,432	-,244	,014	,877	-,447	,594	,416	,705	1,000	,648
P21: ¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?	-,667	,667	,404	-,062	-,415	,292	-,071	,292	,310	,479	,648	,667	-,377	-,648	,557	-,284	,022	-,071	,557	,648	1,000

Matriz de covarianzas entre elementos

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
P01: ¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	,456	-,233	-,433	,156	,111	,033	-,211	-,078	-,033	-,333	-,478	-,233	,122	,144	-,300	,100	-,078	-,211	-,411	-,478	-,256
P02: ¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	-,233	,456	,433	,178	,222	,189	,211	,300	,144	,222	,367	,011	,100	-,033	,300	,011	,189	,322	,300	,367	,256
P03: ¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	-,433	,433	,678	,044	,333	,033	,456	,256	,078	,333	,522	-,011	,122	,144	,367	-,011	,256	,567	,478	,522	,189
P04: ¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	,156	,178	,044	,400	,222	,244	,044	,133	-,022	-,111	,089	-,156	,156	,244	,133	,067	,356	,156	-,089	,089	-,022

P05: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	,111	,222	,333	,222	,889	-,111	,444	,333	,111	,000	-,111	-,556	,444	,556	,000	,111	,222	,556	,000	-,111	-,222
P06: ¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?	,033	,189	,033	,244	-,111	,544	-,189	-,011	,122	-,111	,122	,189	-,078	-,011	-,011	,078	-,011	,033	,100	,122	,122
P07: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	-,211	,211	,456	,044	,444	-,189	,678	,367	-,144	,444	,300	-,233	,344	,256	,367	-,011	,256	,567	,367	,300	-,033
P08: ¿Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted?	-,078	,300	,256	,133	,333	-,011	,367	,544	,122	,444	,233	-,144	,144	,100	,322	-,144	,211	,256	,211	,233	,122
P09: ¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?	-,033	,144	,078	-,022	,111	,122	-,144	,122	,322	,000	-,011	,033	-,144	,011	-,100	-,078	-,100	-,033	,011	-,011	,100
P10: ¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	-,333	,222	,333	-,111	,000	-,111	,444	,444	,000	,667	,444	,111	,000	-,111	,444	-,222	,111	,222	,444	,444	,222
P11: ¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?	-,478	,367	,522	,089	-,111	,122	,300	,233	-,011	,444	,767	,256	-,144	,011	,567	-,189	,456	,300	,456	,767	,322

P12: ¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	-,233	,011	-,011	-,156	-,556	,189	-,233	-,144	,033	,111	,256	,456	-,344	-,367	,078	-,100	-,144	-,233	,189	,256	,256
P13: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?	,122	,100	,122	,156	,444	-,078	,344	,144	-,144	,000	-,144	-,344	,456	,144	,033	,211	,033	,344	,033	-,144	-,144
P14: ¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?	,144	-,033	,144	,244	,556	-,011	,256	,100	,011	-,111	,011	-,367	,144	,767	-,011	-,033	,433	,367	-,122	,011	-,322
P15: ¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	-,300	,300	,367	,133	,000	-,011	,367	,322	-,100	,444	,567	,078	,033	-,011	,544	-,144	,433	,256	,322	,567	,233
P16: ¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?	,100	,011	-,011	,067	,111	,078	-,011	-,144	-,078	-,222	-,189	-,100	,211	-,033	-,144	,233	-,144	,100	-,033	-,189	-,078
P17: ¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?	-,078	,189	,256	,356	,222	-,011	,256	,211	-,100	,111	,456	-,144	,033	,433	,433	-,144	,767	,256	-,011	,456	,011
P18: ¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	-,211	,322	,567	,156	,556	,033	,567	,256	-,033	,222	,300	-,233	,344	,367	,256	,100	,256	,678	,367	,300	-,033
P19: ¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?	-,411	,300	,478	-,089	,000	,100	,367	,211	,011	,444	,456	,189	,033	-,122	,322	-,033	-,011	,367	,544	,456	,233

P20: ¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	-,478	,367	,522	,089	-,111	,122	,300	,233	-,011	,444	,767	,256	-,144	,011	,567	-,189,456	,300,456	,767	,322	
P21: ¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?	-,256	,256	,189	-,022	-,222	,122	-,033	,122	,100	,222	,322	,256	-,144	-,322	,233	-,078,011	-,033	,233	,322	,322

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01: ¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	41,3000	64,233	-,573	.	,865
P02: ¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	41,9000	50,322	,805	.	,813
P03: ¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	41,3000	48,456	,816	.	,808
P04: ¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	41,4000	54,267	,410	.	,829
P05: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar información en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	41,6000	52,489	,374	.	,831
P06: ¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?	41,7000	56,233	,155	.	,839
P07: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	41,3000	50,011	,670	.	,816
P08: ¿Los Colaboradores de los agentes bancarios son cortés de manera consistente con usted?	41,7000	51,122	,647	.	,818
P09: ¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?	41,5000	58,056	,013	.	,842

P10: ¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	41,6000	51,822	,510	.	,824
P11: ¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?	41,5000	49,167	,697	.	,814
P12: ¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	41,9000	60,322	-,218	.	,852
P13: ¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?	41,3000	55,567	,245	.	,835
P14: ¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?	41,7000	54,900	,218	.	,839
P15: ¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	41,7000	50,233	,737	.	,814
P16: ¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?	40,9000	59,656	-,188	.	,846
P17: ¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?	41,7000	51,344	,508	.	,824
P18: ¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	41,3000	48,900	,774	.	,810
P19: ¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?	41,7000	51,344	,624	.	,819
P20: ¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	41,5000	49,167	,697	.	,814
P21: ¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?	41,5000	55,611	,302	.	,833

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,076	1,700	2,700	1,000	1,588	,057	21
Varianzas de elemento	,568	,233	,889	,656	3,810	,031	21
Covarianzas entre elementos	,111	-,556	,767	1,322	-1,380	,056	21
Correlaciones entre elementos	,172	-,873	1,000	1,873	-1,145	,164	21

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
43,6000	58,489	7,64780	21

MATRIZ DE DATOS PARA LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	21
1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2
2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1
3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2
5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2
6	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3
7	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
8	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3
9	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2
10	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2

MATRIZ DE DATOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	21
1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2
2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1
3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2
4	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2
5	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2
6	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3
7	2	1	2	2	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2
8	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	3	3
9	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2
10	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	2

ANEXO N° 01

**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINA
CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPES EN EL RUBRO DE AGENTES
BANCARIOS PROVINCIA SULLANA, AÑO 2017**

Estadísticos total-elemento

	Media	Desviaron estándar de la escala si se elimina el elemento	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	2,300	0,67495	0,865
P02	1,700	0,67495	0,813
P03	2,300	0,82327	0,808
P04	2,200	0,63246	0,829
P05	2,000	0,94281	0,831
P06	1,900	0,73786	0,839
P07	2,300	0,82327	0,816
P08	1,900	0,73786	0,818
P09	2,100	0,56765	0,842
P10	2,000	0,81650	0,824
P11	2,100	0,87560	0,814
P12	1,700	0,67495	0,852
P13	2,300	0,67495	0,835
P14	1,900	0,87560	0,839
P15	1,900	0,73786	0,814
P16	2,700	0,48305	0,846
P17	1,900	0,87560	0,824
P18	2,300	0,82327	0,810
P19	1,900	0,73786	0,819
P20	2,100	0,87560	0,814
P21	2,100	0,56765	0,833

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 10 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Validez: El instrumento que midió Determina Los efectos de las técnicas de la administración de recursos humanos en la satisfacción laboral, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

**ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINA
CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE
ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPES EN EL RUBRO DE AGENTES
BANCARIOS PROVINCIA SULLANA, AÑO 2017**

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
21	0.836

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 83.6% de confiabilidad con respecto a 21 preguntas del cuestionario.



MG. Darwin Maccoll P. Lacsaguache Calle

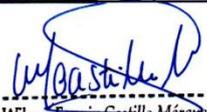
COESPE N°675

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, Wilmer Fermín Castillo Márquez, Procedo a efectuar la validación del cuestionario del
tesista Violeta Lizeth Alcedo Bermejo

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTION DE CALIDAD								
1	¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	X			X		X		X
2	¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	X			X		X		X
3	¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	X			X		X		X
4	¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	X			X		X		X
5	¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar informacion en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	X			X		X		X
	ATENCION AL CLIENTE								
6	¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?	X			X		X		X
7	¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	X			X		X		X
8	¿Los Colaboradores de los agentes bancarios es cortés de manera consistente con usted?	X			X		X		X
9	¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?	X			X		X		X
10	¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	X			X		X		X
11	¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?	X			X		X		X
12	¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	X			X		X		X

13	¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?	X			X		X		X
14	¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?	X			X		X		X
15	¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	X			X		X		X
16	¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?	X			X		X		X
17	¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?	X			X		X		X
18	¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	X			X		X		X
19	¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?	X			X		X		X
20	¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	X			X		X		X
21	¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?	X			X		X		X


 Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 01846
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPPe. 0439221

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO Esther Elizabeth Vivas Landa
ESPECIALIDAD Contador Público
DNI 02617157

Por medio de la presente hago constar que lleve a cabo la revisión de Test sobre CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES EN EL RUBRO DE AGENTES BANCARIOS, PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2017, elaborado por la estudiante VIOLETA LIZETH ALCEDO BERMEJO, quien está realizando un trabajo de investigación Titulado:

“CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES EN EL RUBRO DE AGENTES BANCARIOS, PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2017”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana, 6 de setiembre 2017


Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

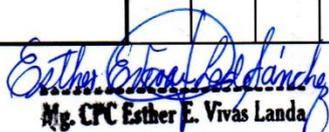
Sello Y Firma

Nombre Esther Elizabeth Vivas Landa
DNI 02617157

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo Esther Elizabeth Vivas Landa..... Procedo a efectuar la validación del cuestionario del
tesista Violeta Lizeth Alcedo Bermejo

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTION DE CALIDAD								
1	¿El tiempo que se tarda en realizar una operación en los agentes bancarios, es menor al que se realiza en oficinas del banco?	x			x		x		x
2	¿Cuándo se presentan inconvenientes de transferir dinero a cuentas de otros, existen las herramientas necesarias en los agentes bancarios para resolver el problema?	x			x		x		x
3	¿Cuándo se brinda el servicio de transacción en los agentes bancarios, este se da, de manera eficaz y rápida en el primer intento?	x			x		x		x
4	¿Los servicio que se brinda mediante los agentes bancarios, se cumplen con rapidez?	x			x		x		x
5	¿Los colaboradores de los agentes bancarios, suelen brindar informacion en cuanto a los horarios que se brinda la atención de los diferentes servicios?	x			x		x		x
	ATENCION AL CLIENTE								
6	¿Los empleados de los agentes bancarios le brindan el servicio con rapidez?	x			x		x		x
7	¿Los colaboradores de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudarlo?	x			x		x		x
8	¿Los Colaboradores de los agentes bancarios es cortés de manera consistente con usted?	x			x		x		x
9	¿El comportamiento de los colaboradores de los agentes bancarios le inspira confianza?	x			x		x		x
10	¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	x			x		x		x
11	¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes con cortesía?	x			x		x		x
12	¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	x			x		x		x


Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

13	¿Los colaboradores de los agentes bancarios brindan atención individual?	x			x		x		x
14	¿Los agentes bancarios cuentan con personal que brindan atención personalizada?	x			x		x		x
15	¿Los agentes bancarios se ocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	x			x		x		x
16	¿Los empleados entienden las necesidades específicas de sus clientes?	x			x		x		x
17	¿Los agentes bancarios poseen equipos tecnológicos de aspecto moderno?	x			x		x		x
18	¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	x			x		x		x
19	¿La presentación de los empleados es adecuada y formal?	x			x		x		x
20	¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	x			x		x		x
21	¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son flexibles para sus clientes?	x			x		x		x

Esther Estrella Rodríguez
Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO..... *Mg. Victor Hugo Narro Miranda*.....

ESPECIALIDAD..... *Magister en Administración de Empresas, con mención en Finanzas y Derecho Corporativo - ESAN*.....

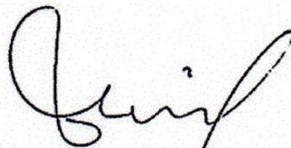
DNI *26663737*.....

Por medio de la presente hago constar que lleve a cabo la revisión de Test sobre CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES EN EL RUBRO DE AGENTES BANCARIOS, PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2017, elaborado por la estudiante VIOLETA LIZETH ALCEDO BERMEJO, quien está realizando un trabajo de investigación Titulado:

“CARACTERISTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES EN EL RUBRO DE AGENTES BANCARIOS, PROVINCIA DE SULLANA AÑO 2017”

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho test es válido para su aplicación.

Sullana, *15* de *septiembre* 2017



.....
Mg. VÍCTOR HUGO NARRO MIRANDA
Magíster en Administración de Empresas, con mención
en Finanzas y Derecho Corporativo Universidad ESAN
CORLAD PIURA - 0386 DNI 26663737
.....

Sello Y Firma

Nombre..... *Mg. Victor Hugo Narro Miranda*.....

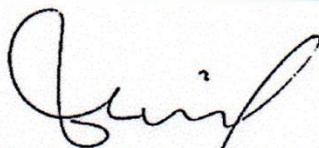
DNI..... *26663737*.....

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTOS DE JUICIO

Yo, *Mg. Víctor Hugo Narro Miranda*, Procedo a efectuar la validación del cuestionario del testista Violeta Lizeth Alcedo Bermejo

orden	VARIABLES	Nombre del profesional							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTION DE CALIDAD								
1	¿Cuándo los agentes bancarios prometen realizar un retiro o depósito de dinero en un tiempo determinado, lo cumplen?	X			X		X		X
2	¿Cuando un cliente tiene un problema de transferir dinero a cuentas de otros, los agentes bancarios muestran sincero interés por resolverlo?	X			X		X		X
3	¿Los agentes bancarios desempeñan el servicio de manera correcta a la primera vez?	X			X		X		X
4	¿Los agentes bancarios proporcionan sus servicios en el tiempo que promete hacerlo?	X			X		X		X
5	¿Los agentes bancarios mantienen informados a sus clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios?	X			X		X		X
7	¿Los empleados de los agentes bancarios brindan el servicio con prontitud a los clientes?	X			X		X		X
8	¿Los empleados de los agentes bancarios siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes?	X			X		X		X
9	¿Los empleados de los agentes bancarios nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente?	X			X		X		X
	ATENCION AL CLIENTE								
10	¿El comportamiento de los empleados de los agentes bancarios inspira confianza?	X			X		X		X
11	¿Al hacer uso de los servicios de los agentes bancarios se siente usted seguro?	X			X		X		X
12	¿Los empleados de los agentes bancarios tratan a los clientes siempre con cortesía?	X			X		X		X
13	¿Los empleados de los agentes bancarios cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los clientes?	X			X		X		X
14	¿Los empleados de los agentes bancarios brindan atención individualizada?	X			X		X		X
15	¿Los agentes bancarios cuentan con empleados que brindan atención personal?	X			X		X		X

16	¿Los agentes bancarios se preocupan de cuidar los intereses de sus clientes?	X			X		X		X
17	¿Los empleados entienden las necesidades específicas de los clientes?	X			X		X		X
18	¿La apariencia de los equipos de los agentes bancarios es moderna?	X			X		X		X
19	¿Las instalaciones físicas de los agentes bancarios son visualmente atractivas?	X			X		X		X
20	¿La presentación de los empleados es buena?	X			X		X		X
21	¿Los materiales asociados con el servicio (como mobiliario) de los agentes bancarios son cómodos y suficientes para la espera de atención al cliente?	X			X		X		X
22	¿Los horarios de atención de los agentes bancarios son convenientes?	X			X		X		X



.....
Mg. VICTOR HUGO NARRO MIRANDA
 Magíster en Administración de Empresas, con mención
 en Finanzas y Derecho Corporativo Universidad ESAN
 CORLAD PIURA - 0386 DNI 26663737