



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con Problemas de Morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Encalada Sobrino, José Luis (ORCID: 0000-0001-9932-6788)

Suárez Nole, Aarón Alonso (ORCID: 0000-0001-8087-7774)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA- PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por la Sabiduría y a todos
nuestros seres queridos que gracias
a los valores que se nos inculcaron,
se desarrolla exitosamente esta
presente investigación.

Agradecimiento

A nuestro Docente el cual nos permitió llevar a cabo con éxito este proceso de la investigación y a nuestros padres y familiares por habernos apoyado en cada momento, por su motivación continua en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Indice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización.....	12
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	54

Índice de Tablas

Tabla1 Situación de la cartera morosa en Agencia Principal – Caja Sullana	13
Tabla 2 Tabla cruzada entre la planificación del servicio y la atención al cliente .	18
Tabla 3 Coeficiente de correlación de Spearman entre planificación del servicio y atención al cliente.....	19
Tabla 4 Tabla cruzada entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente	20
Tabla 5 Coeficiente de correlación de Spearman entre ejecución de los procesos y la atención al cliente	21
Tabla 6 Tabla cruzada entre las medidas de control y la atención al cliente.....	22
Tabla 7 Coeficiente de correlación de Spearman entre las medidas de control y la atención al cliente.....	23
Tabla 8 Percepción sobre la planificación del servicio	24
Tabla 9 Percepción sobre la ejecución de los procesos.....	26
Tabla 10 Percepción sobre las medidas de control.....	28
Tabla 11 Atención antes del servicio	30
Tabla 12 Atención durante el servicio	32
Tabla 13 Atención después del servicio	33

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana, para lo cual se planteó una investigación de diseño no experimental y tipo correlacional-transversal con un enfoque mixto que utilizó una muestra de 251 clientes con problemas de morosidad a quienes aplicó un cuestionario de 31 preguntas con escala de Likert. Los resultados de la prueba de correlación de Spearman arrojaron un coeficiente de 0.482 entre la planificación del servicio y la atención al cliente, un coeficiente de 0.697 entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente y un coeficiente de 0.797 entre las medidas de control adoptadas y la atención al cliente. Por ello, se concluye que existe una relación directa entre la gestión de la calidad y la atención que se brinda al cliente con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, donde el adecuado soporte tecnológico y documentario, la estandarización de sus procesos para hacerlos más ágiles, el diseño de diferentes canales de atención presenciales y virtuales, así como la atención que brindan los asesores y gestores de recuperaciones, son aspectos mejor percibidos por dichos clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, atención al cliente, entidades financieras

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between quality management and customer service with delinquency problems in Caja Sullana, for which a non-experimental design and correlational-cross-sectional research was proposed with a mixed approach that used a sample of 251 clients with delinquency problems to whom a questionnaire of 31 questions with a Likert scale was applied. The results of the Spearman correlation test showed a coefficient of 0.482 between service planning and customer service, a coefficient of 0.697 between process execution and customer service, and a coefficient of 0.797 between control measures taken and customer service. For this reason, it is concluded that there is a direct relationship between quality management and the attention provided to clients with delinquent problems in the main agency of Caja Sullana, where the adequate technological and documentary support, the standardization of its processes for making them more agile, the design of different face-to-face and virtual service channels, as well as the care provided by recovery advisors and managers, are aspects better perceived by these clients.

Keywords: Quality management, customer service, financial entities

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la gestión de la calidad es un tema primordial para cualquier tipo de empresa independientemente de su tamaño o sector en el que se desenvuelve. Uno de los aspectos que contribuyen a que el cliente perciba un servicio de calidad es el nivel de atención que se le brinde, factor que resulta primordial en las empresas que brindan servicios, donde gran parte de la satisfacción del cliente es responsabilidad del trato que brinda el personal (López, 2020).

A nivel internacional, el sector financiero es uno de los más competitivos, pues es posible encontrar bancos que, gracias a la globalización de la economía, tienen cobertura en gran parte del mundo, compitiendo con entidades financieras locales. Sin embargo en materia de microcrédito, las cajas municipales son consideradas entes favorables para la inclusión financiera pues suelen atender un segmento de mercado que difícilmente podría acceder a créditos bancarios, estimándose que actualmente atienden al 32% del mercado de las colocaciones de préstamos a nivel mundial, cantidad que es relativamente superior en países de Latinoamérica (Lozano, 2017).

Las cajas municipales en el Perú son fuentes de soluciones económicas importantes para las empresas y familias, bajo un régimen de calidad en los servicios prestados. Estas entidades se encuentran dentro del sistema no bancario, reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), siendo instituciones económicas de gran valor en el sector por el otorgamiento de préstamos y otros servicios. (Vega, 2021) Las cajas municipales permiten que se brinde el acceso al financiamiento a personas ubicadas en zonas alejadas insertándolos al sistema financiero, lugares donde las entidades bancarias (Bancos) no suelen llegar dando oportunidad a miles de emprendedores de hacer realidad sus ideas de negocio. (Andina, 2021)

La agencia principal de Caja Sullana ubicada en la Plaza de Armas N° 138, haciendo frente a la pandemia lanzó en el mes de marzo del año 2020 la campaña Socio Extraordinario, teniendo como fin ajustarse a las posibilidades de pago de los

clientes por la coyuntura presentada. (Caja Sullana, 2021) La microfinanciera está comprometida en contribuir con la economía local y de muchos emprendedores, sin embargo, no está obteniendo los resultados esperados, debido a que el usuario a continuado generando deudas de las obligaciones financieras; por ello, para salvaguardar la integridad económica y salud del cliente, se implementaron sistemas tecnológicos de alta gama para mejorar la calidad del servicio.

La morosidad en Caja Sullana ya venía aumentando en los últimos años siendo más grave aún en la agencia principal que por imagen, instalaciones e infraestructura, personal y otros recursos se diferencia de todas las agencias a nivel nacional. El problema radica en que muchos clientes dejaron de darle prioridad a sus responsabilidades financieras originándose los atrasos en sus cuotas, por tal motivo bajo las políticas de calidad que enmarca a la entidad, el equipo del Área de Recuperaciones se convierte en el factor clave y soporte en la recuperación de los créditos a fin de minimizar el deterioro de la cartera, liderados por un equipo que son expertos y conocedores de la realidad de cada situación, buscando las herramientas necesarias de solución a cada problemática expuesta por el cliente, otorgando las facilidades reglamentadas en las políticas de la institución y velando por el bienestar del cliente para que no se vea perjudicado en el sistema financiero.

El equipo de recuperaciones está haciendo el mayor esfuerzo posible en alcanzar la satisfacción de cliente y consigo los objetivos planificados; además, los Gestores de Recuperaciones son el medio en la recuperación del crédito y están en comunicación continua con el cliente, sin embargo, muchas veces estos mismos desconocen las maneras de aplicar las estrategias por los constantes cambios de reglamentos y técnicas que se realizan en el transcurso del ejercicio. Por otra parte, existen fallas en el procedimiento que se debería realizar en la atención del usuario ante algún impago o reclamos. También otro factor suele darse por la falta de capacitación en la relación empleado-cliente pues no se llega a mostrar el comportamiento adecuado de brindar una buena atención en función de sus responsabilidades, siendo estos factores desfavorables para la empresa financiera.

De continuar ésta situación, la morosidad podría alcanzar niveles tan altos que pondrían en riesgo la sostenibilidad de la operación de la Caja Sullana o cuando

menos, afectar seriamente su rentabilidad, dado que al no obtener la devolución de los préstamos otorgados no es posible realizar nuevas colocaciones. Por ésta razón se propone la presente investigación con la perspectiva de evaluar la calidad del servicio que ofrece actualmente, así como la atención brindada por el personal de su oficina principal, con la finalidad de recomendar estrategias que faciliten la recuperación de la cartera morosa que mantiene.

En la investigación se plantea el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022? mediante la resolución de los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022? (2) ¿Cuál es la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022? (3) ¿Cuál es la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022? (4) ¿Cómo es la calidad del servicio brindado al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022? y (5) ¿Qué características presenta la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022?

La investigación tiene en primer lugar una justificación práctica dado que está enfocada en resolver una situación problemática que ocurre en un lugar específico como es la Caja Sullana y sus resultados permitirán a sus directivos tomar decisiones referida a la calidad del servicio ofrecido a este segmento de clientes que son los que tienen problemas de morosidad. También tiene una justificación económica dado que beneficia directamente a la Caja Sullana, pues al encontrar la relación que existe entre la calidad del servicio que se ofrece en la oficina principal de Caja Sullana y la atención que perciben sus clientes con problemas de morosidad, se podrán encontrar oportunidades de mejora que permitan facilitar sus pagos atrasados, bajando los altos índices de morosidad que se registran actualmente y por ende, mejorando su rentabilidad. Además, existe una justificación social, pues la investigación busca mejorar la atención a los clientes con problemas de morosidad que actualmente son varios cientos de

personas naturales y empresas a fin que puedan regularizar su situación y no pierdan la oportunidad de ser elegibles para nuevos créditos en el futuro y no sean reportados a las centrales de riesgo con lo que perderían la posibilidad de financiarse mediante préstamos en el futuro.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022, el que se conseguirá cumpliendo con los siguientes objetivos específicos: (1) Analizar la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana 2022 (2) Evaluar la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022 (3) Examinar la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022 (4) Determinar la gestión de la calidad del servicio brindado al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022 y (5) Definir las características de la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.

Además se planteó como hipótesis general que existe una la relación directa significativa entre la gestión de la calidad y la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022 y como hipótesis específicas que: (1) Existe una relación directa entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022, (2) Existe una relación directa entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022 y (3) Existe una relación directa entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios previos realizados por otros autores se ha considerado como antecedente de carácter internacional, el realizado por Callejas (2019) en su investigación titulada *Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público en Costa Rica*, se planteó como objetivo diseñar una propuesta que realmente mejore la eficacia de los procesos para entregar productos y servicios cumpliendo estrictamente con las expectativas del cliente. Como resultado de su aplicación la entidad financiera mejoró la eficacia de sus actividades representada en mejores índices de satisfacción del cliente casi de una manera directa y proporcional. Se concluye que la inexistencia de una cultura de calidad en la que se involucre todo el personal es lo que más afecta la percepción del cliente sobre la atención recibida, así como las facilidades brindadas por la entidad para realizar sus pagos y refinanciamientos.

Por otra parte, se consideró a Rodríguez et al. (2018) con su estudio titulado *Satisfacción del cliente a los servicios crediticios ofertados por las cooperativas financieras en Suecia*, tuvo como objetivo captar la percepción del cliente respecto al servicio recibido por las cooperativas como un indicador de desempeño de la gestión de la calidad del servicio que ofrecen. Los resultados demostraron que los servicios crediticios constituyen una variable multidimensional que influyen en la percepción de valor como lo demuestra el haber obtenido más del 75% de aceptación de sus asociados. Se concluye que el excelente posicionamiento logrado en el mercado financiero por estas instituciones se debe al buen manejo de sus tasas de interés y a la agilidad y amabilidad de sus asesores, así como el bajo número de requisitos que están establecidos en las distintas operaciones de crédito.

Al-Mhasnah et al. (2018) en su estudio *La relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente en el sector servicios de Jordania* plantearon como principal objetivo encontrar la relación entre ambas variables desde la base de la percepción de los clientes sobre las diferentes dimensiones de la calidad de servicio. Los resultados muestran una relación directa bastante significativa entre

ambas variables al obtenerse un coeficiente de correlación de Pearson de 0.898 con una significancia aceptable. Además, la dimensión de la calidad que obtuvo la relación directa más importante fue la rapidez en la atención o capacidad de respuesta del personal a las necesidades de los clientes con un coeficiente de correlación de 0.866 y la forma como se diseñan los servicios con una correlación de 0.562. Se concluye que brindar servicios de excelente calidad es un negocio rentable para las empresas pues consiguen un mejor posicionamiento y fidelización de sus clientes.

En cuanto a antecedentes nacionales se consideró a Garcia y Maldonado (2020) en la investigación titulada *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el Banco Scotiabank Jaén 2019*", tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio. Los resultados evidencian que un 89% de clientes del Banco está satisfecho con la infraestructura del banco, el 84% con que los materiales diseñados para ellos, el 90% con los analistas de créditos pues están comprometidos en la atención de los clientes cumpliéndose con los estándares de calidad que practica entidad y donde el buen trato es considerado por un 78%. Se concluye que existe una vinculación positiva entre la calidad del servicio percibida y la satisfacción del cliente en el banco.

Maguiña (2018) en su investigación *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de Los Olivos, Lima* se planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de Los Olivos, Lima. Los resultados muestran una relación positiva débil entre las variables al obtenerse un coeficiente de Spearman de 0.08, con la capacidad de respuesta se obtuvo una relación negativa débil (Spearman = -0.053), con la empatía una relación positiva media (Spearman = 0.154) y con los elementos tangibles una relación positiva débil (Spearman = 0.097). Se evidenció que las principales falencias del Banco se concentran en la lentitud en la atención de los clientes en ventanilla y plataforma, así como la falta de información precisa sobre los trámites financieros que resultaron ser los aspectos que ocasionan mayor insatisfacción.

Ramos (2019) en su investigación *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú-Trujillo* se planteó como objetivo principal determinar la influencia de la calidad de servicio en el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de la Agencia del BCP. Su principal conclusión es que la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes usuarios, tienen un nivel alto y bueno, avalado por haber obtenido como resultado de la prueba de correlación un coeficiente de 0.796. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio influye de manera significativa en el nivel de satisfacción de los clientes usuarios de la Agencia primavera-BCP en Trujillo, resaltando los aspectos de infraestructura y buen trato del personal durante la ejecución del servicio.

Respecto a los antecedentes locales se consideró el trabajo realizado por Valdiviezo (2017) denominado *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del Banco de Crédito del Perú, agencia Piura*, con el propósito de analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Banco. El estudio concluye que hay un vínculo positivo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, como lo demuestra el índice de correlación de 0.692 con el nivel de significancia de 0.000; además se halló una relación positiva entre los aspectos tangibles del servicio y la satisfacción del cliente, con un índice de correlación de 0.503 y nivel de significancia 0.000; un alto nivel de relación entre la satisfacción del cliente y la capacidad de respuesta del servicio, con correlación 0,587 y significancia de 0.000 y que la satisfacción del cliente tiene una relación significativa con la fiabilidad del servicio, con correlación 0.588 y significancia 0.000.

Ayon (2019) en el estudio titulado *La calidad de servicio y atención al cliente en la oficina especial Sullana de la institución financiera Caja Municipal de Sullana*, tuvo como propósito determinar las principales características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Oficina Especial de la entidad financiera. En base a los resultados obtenidos llega a la conclusión que las características más destacadas son la formación del personal a través de la capacitación; el desarrollo de un protocolo facilitador del servicio al cliente que incrementa su satisfacción y lealtad. Se evidencia además una buena atención centrada en las necesidades del cliente percibido por el 89% de los clientes. Sobre la información, los empleados de

operaciones facilitan información precisa de las consultas e inquietudes como lo reconoce el 87% de los clientes.

Sánchez (2021) en su investigación titulada *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito, Sullana*, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una Caja de Ahorro y Crédito. Sus conclusiones fueron que la calidad de servicio influye de forma significativa y directa en la calidad funcional percibida del cliente evidenciado por una correlación de Spearman 0.959. Se concluye además que la satisfacción de los clientes de la Caja de Ahorro y Crédito Sullana es muy sensible a la calidad de servicio que es ofrecida por la institución financiera y que se basa fundamentalmente en una esmerada atención a los clientes por parte de todo el personal para lo cual se encuentra convenientemente capacitado y formado.

En cuanto a la primera variable, **gestión de la calidad**, Li et al. (2018) la concibe como un conjunto de métodos que orientan a toda la organización hacia el cliente, lo cual resulta de tremenda utilidad no solo en la gestión del marketing en sí, sino de todas las áreas de la empresa incluida la gestión de los recursos humanos. Majava y Isoherranen (2019) unen a ésta idea los objetivos empresariales y la forma como se utilizan recursos humanos, materiales y de información en un marco de mejora continua que persigue la satisfacción del cliente.

Por otra parte, Dahlgaard et al. (2018) hablan de la gestión de calidad como una filosofía de la dirección de una empresa que vincula aspectos como liderazgo, compromiso, aprendizaje y cooperación enmarcados dentro de la misión compartida por cada uno de los miembros de la empresa. Justamente, sobre ello, Ali y Raza (2017) afirman que el papel de la Dirección es fundamental para lograr el compromiso de todos los miembros de la organización en la mejora continua, realizando su trabajo de la mejor manera posible, previniendo los defectos en los procesos para producir un bien o dar un servicio de calidad.

Para Bourke y Roper (2017) la gestión de calidad en el servicio es el conjunto de acciones realizadas por la empresa para que el servicio recibido por los clientes

y lo que experimentan en base a la imagen corporativa sea satisfactorio. Las acciones a las que se refiere el autor involucran una minuciosa **planificación del servicio** que fije políticas y objetivos coherentes, diseñar los documentos y registros necesarios y proporcionando los recursos específicos para brindar el servicio. Los *objetivos* son establecidos por la Dirección y establecen lo que se desea lograr, mientras que las *políticas* establecen el marco normativo para lograr esos objetivos. Los *documentos y registros* deben ser simples para facilitar el seguimiento y control de las operaciones y en la actualidad pueden ser tanto físicos como virtuales. Los *recursos* humanos y materiales involucran todo lo que es necesario para brindar un servicio que satisfaga al cliente.

Otro aspecto fundamental en la gestión de la calidad del servicio es la **ejecución de los procesos** siempre de la misma manera, es decir, deben estar estandarizados o normalizados. La *normalización* tiene por finalidad que su ejecución no sufra variabilidad excesiva en función de quien lo realice, es decir, que siempre se haga de la misma manera. En una entidad financiera, la *evaluación crediticia* se refiere al análisis de la capacidad de pago de un cliente que ha solicitado un préstamo y que comprende una evaluación de sus ingresos y gastos. Los servicios financieros actualmente utilizan un gran *soporte tecnológico* constituido por hardware y software, que permite proporcionar un servicio más rápido y eficiente.

Finalmente, no menos importantes son todas las acciones o **medidas de control** que permitan detectar rápida y oportunamente las desviaciones que se presenten a fin de adoptar las medidas correctivas y preventivas que sean necesarias (Bourke y Roper, 2017). La *cobranza de los créditos* es el proceso de recuperación de los préstamos otorgados de forma oportuna, lo que resulta fundamental para la continuidad de las operaciones de una entidad financiera. Deficiencias en la cobranza se traduce en una elevada *morosidad*, que resulta de todos aquellos montos que habiendo vencido no han sido pagados por el cliente. Las *medidas correctivas* buscan subsanar las desviaciones detectadas en los resultados respecto a los objetivos que se plantearon.

Respecto a la segunda variable referida a la **atención al cliente**, Berry (2020) la define como las acciones implementadas por una empresa para sus clientes antes, durante y después de la compra que buscan la satisfacción con un producto o servicio. Crittenden (2020) añade que se trata de actividades interrelacionadas para que el producto o servicio llegue al cliente en el momento y lugar adecuado, satisfaciendo sus necesidades y expectativas y que deben ser una consecuencia de la reputación e imagen de la empresa. Además, Hardalov et al. (2018) consideran que el proceso de atención al cliente pasa por cuatro fases bien definidas, que se inicia con el contacto inicial donde se busca dar una impresión positiva por medio de la comunicación verbal y no verbal. Luego viene la comprensión de los requisitos del cliente para satisfacer sus necesidades sin errores. Luego viene la solución adecuada de las necesidades transmitidas por el cliente que aseguren su satisfacción con los recursos disponibles y al menor costo posible. Finalmente está el aseguramiento que la necesidad efectivamente ha sido resuelta a satisfacción del cliente.

Petelina (2021) hablando específicamente de la atención al cliente en entidades financieras señala que es fundamental inspirar confianza pues es el camino para lograr una buena relación con el cliente. Asimismo, Mijava (2019) señala que también son importantes los turnos de atención que eviten la formación de colas, la capacitación constante del personal de atención no solo en los productos o procedimientos sino también en técnicas de atención al cliente; utilización de múltiples canales de atención tanto física como virtual.

La atención al cliente comienza **antes del servicio** pues el cliente se genera unas expectativas acerca del servicio en base a la publicidad e inicia su evaluación de la empresa desde la facilidad que encuentra en el acceso a sus servicios. La *publicidad* es la principal herramienta del marketing que dá a conocer el producto o servicio que brinda la empresa y está dirigida a su público objetivo. Genera *expectativas* en dicho público, es decir, es lo que el cliente espera y de la comparación de sus expectativas versus lo que recibe es que encontrará mayor o menor satisfacción. Esto se complementa con sus *canales de atención* que son los medios que la empresa pone a disposición de sus clientes para comunicarse con ellos y puedan acceder a los productos y/o servicios que ofrece.

Luego **durante el servicio** el cliente evalúa aspectos como la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles contratándolos versus sus expectativas. La *confiabilidad* es la confianza que tiene el cliente en que el producto o servicio que recibe está de acuerdo a lo que espera de él, en funcionamiento, duración, oportunidad, etc. La *capacidad de respuesta* es darle la atención correcta en el momento oportuno, tiene que ver con la rapidez y eficiencia con que se le atiende. La *empatía* se refiere a la capacidad de interactuar con ellos de forma que sientan el interés y preocupación de la empresa por brindarle la mejor atención posible. La *seguridad* es otro factor que genera confianza en el cliente cuando reconoce los esfuerzos por garantizar su bienestar y la de sus propiedades. Los *elementos tangibles* se refieren a las instalaciones, máquinas, equipos que ponemos a disposición de los clientes o con los cuales le brindamos el servicio y que incluye además la presentación del personal y de todo material que le sea entregado.

Finalmente, es necesario prolongar la atención **después del servicio** mediante la implementación de acciones posventa que permitan hacer un seguimiento sobre el nivel de satisfacción logrado con el cliente y estando atento a resolver cualquier queja o reclamo que pueda provenir de éste (Berry, 2020). El *seguimiento* presencial o virtual posventa son las estrategias que se llevan a cabo con el cliente que ya compró un producto o servicio y que están orientados a fidelizarlo y generar con él una relación de largo plazo. La *atención a quejas y reclamos* es un proceso diseñado para afianzar la relación con el cliente detectando oportunidades de mejora expresadas por el propio cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Para Vásquez (2019) una investigación es de tipo aplicada cuando su objetivo se centraliza en la búsqueda de la mejor solución a un problema determinado a través de la puesta en práctica de la aplicación del conocimiento. El presente proyecto de investigación corresponde a este tipo pues tiene como objetivo solucionar el problema que se presenta con la atención de los clientes con problemas de morosidad en la Caja Sullana.

Además, el diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal correlacional que según Salgado (2018), son investigaciones donde los datos se recogen en un único momento que corresponde con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y, las variables no son sujetas de manipulación por parte de los investigadores buscándose encontrar la relación entre ellas.

Por otra parte, la investigación presenta un enfoque mixto, que como lo señalan Hernández y Mendoza (2018), es aquel que se combinan tanto instrumentos cuantitativos como cualitativos para complementar y/o explicar los resultados de la investigación.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1:

Gestión de la calidad: Conjunto de acciones realizadas por la empresa para que el servicio recibido por los clientes y lo que experimentan en base a la imagen corporativa sea satisfactorio (Bourke y Roper, 2017).

Variable 2:

Atención al cliente: Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra que buscan la satisfacción con un producto o servicio (Berry, 2020).

La matriz de operacionalización de ambas variables se presenta en el anexo 01.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población:

Según Mendoza (2018) es necesario definir con absoluta claridad quienes serán las personas u objetos cuyo comportamiento o características serán analizados y son quienes conforman la población de la investigación. En la investigación planteada la población está conformada actualmente por los 722 clientes que conforman la cartera morosa en la Agencia Principal de Caja Sullana y que se encuentran distribuidos como se indica en la siguiente tabla:

Tabla1. Situación de la cartera morosa en Agencia Principal – Caja Sullana

RECUPERADORES ZONA IA-I	DÍAS DE ATRASO				TOTAL
	(1-30)	(31-60)	(61-90)	(91-120)	
R 1	94	24	10	13	141
R 2	85	35	16	14	150
R 3	73	44	33	16	166
R 4	94	31	18	10	153
R 5	56	23	25	8	112
TOTAL	402	157	102	61	722

Nota: Área de recuperaciones – Agencia Principal de Caja Sullana

3.3.2 Muestra:

Según Guija y Guija (2019) es muy frecuente que, en una investigación, por razones de tiempo o de economía, no sea posible abarcar a toda la población, en esos casos se procede a tomar un subgrupo lo más representativo posible y de tamaño suficiente para garantizar la validez de los resultados que se obtengan. En la presente investigación la muestra ha sido calculada teniendo en consideración los siguientes parámetros: Tamaño de población (N=722), nivel de confianza del 95% (Z=1.96) y un error máximo permitido del 5% (e=0.05). La fórmula del cálculo de la muestra se puede observar en el anexo 04, donde se verifica que será necesario un tamaño de muestra de 251 clientes.

3.3.3 Muestreo:

Cohen (2017) define el muestreo como la forma como son seleccionados cada uno de los elementos de la población que conformarán parte de la muestra de estudio. En la investigación se plantea que los 251 clientes sean seleccionados al azar, es decir se tratará de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Criterios de selección:

- **Criterios de inclusión:**

Serán considerados en la presente investigación todos los clientes cuyos créditos tramitados en la Agencia Principal, se encuentren en situación de morosidad a la fecha de aplicación del instrumento, y que registren entre 1 y 120 días de atraso en sus pagos.

- **Criterios de exclusión:**

Serán excluidos en la presente investigación los clientes que en la fecha de aplicación del instrumento no se encuentren en la ciudad o se encuentren padeciendo de alguna enfermedad.

3.3.4 Unidad de análisis:

Estará compuesta por cada uno de los clientes de la Agencia Principal de Caja Sullana, que mantienen créditos en situación de morosidad.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas:

Encuesta

De acuerdo con Arias (2017) una de las técnicas que se utilizan con mayor frecuencia en la recolección de datos es la encuesta, sobre todo por la facilidad que presenta en la obtención de datos de poblaciones grandes, así como en su

procesamiento a través de múltiples softwares o programas. Está conformada por una serie de preguntas sobre el tema de investigación. La investigación a realizarse aplicará una encuesta a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana

Entrevista

Además, se utilizará la técnica de la entrevista que según Evans y Lewis (2018) es una técnica cualitativa que se centra en un diálogo coloquial o conversación con un sujeto de estudio, con un fin determinado. En la investigación se entrevistará al Supervisor de Cobranza de la Agencia Principal de Caja Sullana, a quien se formularán preguntas sobre la situación actual de la morosidad y los canales de atención a dichos clientes.

3.4.2 Instrumentos:

Cuestionario

El cuestionario, de acuerdo con Gamboa (2017) es la lista de preguntas debidamente estructuradas y relacionadas con el objetivo de la investigación, que son formuladas estructuradamente a la población o muestra investigada y que por lo general utiliza preguntas cerradas. La investigación aplicará un cuestionario a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, conformado por 31 preguntas con escala de Likert.

El cuestionario previamente será validado mediante opinión favorable de tres expertos en la materia quienes certificarán su pertinencia, coherencia, consistencia, claridad, objetividad y suficiencia. Además, la confiabilidad del cuestionario será certificada mediante la aplicación de la prueba estadística Alfa de Cronbach aplicada a una pequeña muestra de 25 clientes por encuestar debiendo resultar un valor de coeficiente mayor o igual a 0,8 para asegurar la confiabilidad del cuestionario.

Guía de entrevista

La guía de entrevista al Supervisor de Cobranza de la oficina principal de Caja Sullana, estará conformada por preguntas dirigidas a conocer como la empresa planifica, ejecuta y controla sus procesos de atención a los clientes con problemas de morosidad en sus créditos. Evans y Lewis (2018) consideran que dicha guía deberá estar conformada por preguntas abiertas, directamente relacionadas con las variables investigadas y deben considerarse los recursos necesarios para que las respuestas puedan ser grabadas por medios electrónicos que permitan su posterior procesamiento.

3.5 Procedimientos

Luego de tener debidamente validado el cuestionario de la encuesta y certificada su confiabilidad, se realizarán las coordinaciones con el Gerente de cobranzas de la Agencia Principal de la Caja Sullana, con la finalidad de conseguir la debida autorización para la aplicación de la encuesta a los clientes morosos. Ya autorizados, se realizará el acompañamiento a cada uno de los cinco recuperadores que tiene la Agencia en sus visitas diarias a dichos clientes. Se calcula que, a razón de 25 clientes diarios, la aplicación de la encuesta demandará unos 10 días aproximadamente.

En cuanto a la entrevista, será coordinada con la debida anticipación también con el Gerente de Cobranza, para entrevistar al Supervisor de Cobranzas de la oficina principal de Caja Sullana a fin de determinar lugar, fecha y hora en la que se llevará a cabo. Llegado el momento, los investigadores se acercarán al lugar convenido portando la guía de entrevista elaborada, así como los medios electrónicos necesarios para la grabación de las respuestas que se obtengan y su posterior procesamiento.

3.6 Método de análisis de datos

Respecto al procesamiento de los datos Cárdenas (2018) señala que los datos que se obtienen en una investigación cuantitativa se procesan utilizando programas informáticos como Excel, SPSS, Stata y otros, los que requieren en

primer lugar un arduo trabajo en su ingreso pregunta a pregunta y cliente por cliente. Una vez ingresados será posible obtener tablas de frecuencia y gráficos para su posterior análisis e interpretación. Los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana serán procesados mediante el programa SPSS versión 27, con el cual se obtendrá las frecuencias relativas por cada una de las preguntas planteadas en el cuestionario para posteriormente ser consolidadas por cada dimensión de la variable. Además, se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman para la determinación del grado de correlación entre las variables y sus dimensiones.

Por otra parte, la entrevista será procesada siguiendo técnicas de procesamiento cualitativas, comenzando por ordenar y resumir las respuestas dadas por el Supervisor de Cobranza a cada una de las preguntas formuladas, sintetizando los aspectos más importantes para la investigación, para luego relacionarlas con cada uno de los objetivos planteados en un informe de entrevista que figurará en los resultados.

3.7 Aspectos éticos

El código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo es estricto al señalar que todo trabajo de investigación debe mantener el respeto por la propiedad intelectual citando y referenciando a todos los autores que hayan sido tomados en consideración. En la investigación se adecuarán las citas y referencias a lo establecido en la norma APA 7ma edición.

Los investigadores, conedores que la información financiera a la que pueden tener acceso es de carácter de reservada, se comprometen a mantener la confidencialidad necesaria. Asimismo, se garantiza que todos los datos y resultados que se presenten en la investigación reflejarán fielmente la realidad sin ninguna manipulación por parte de los investigadores.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del cuestionario

4.1.1. Analizar la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana 2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre la planificación del servicio y la atención al cliente
Atención al cliente

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo	Total
Planificación del servicio	Total desacuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Desacuerdo	0%	0%	2%	0%	0%	2%
	Indiferente	0%	0%	3%	4%	0%	7%
	De acuerdo	0%	0%	4%	70%	4%	78%
	Totalmente acuerdo	0%	0%	0%	7%	6%	13%
Total	0%	0%	9%	81%	10%	100%	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

En la tabla 2 se aprecia que un alto porcentaje del 70% de los clientes con problemas de morosidad están de acuerdo con la planificación del servicio, también están de acuerdo con la atención que se les brinda, lo cual obedece principalmente a que en el caso de la atención de solicitudes de préstamos, se han planificado una serie de formatos y documentos que permiten agilizar y simplificar el trámite, lo cual es bien percibido por los clientes. Sin embargo, un 4% de ellos, evaluó la atención al cliente solamente como indiferente, lo cual se debería a clientes quienes muchas veces cometen errores en el llenado de sus datos o presentan documentación incompleta.

Asimismo, para un 3% de los clientes con problemas de morosidad tanto la planificación del servicio como la atención al cliente son indiferentes. El aspecto

más desfavorable, viene marcado por un 2% de clientes que estando en desacuerdo con la planificación del servicio evaluaron la atención al cliente de manera indiferente. Éste grupo de clientes está conformado por aquellos cuya aprobación de sus créditos tuvo algún inconveniente que originó un retraso en el trámite o no han actualizado su información financiera en el sistema y siguen registrando deudas que ya fueron canceladas.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de Spearman entre planificación del servicio y atención al cliente

Correlaciones			
		Planificación del servicio	Atención al cliente
Planificación del servicio	Correlación de Spearman	1	0.482
	Sig. (bilateral)		.011
	N	251	251
Atención al cliente	Correlación de Spearman	0.482	1
	Sig. (bilateral)	.011	
	N	251	251

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 3, muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman entre la dimensión planificación del servicio de la gestión de calidad y la atención al cliente, habiéndose obtenido un coeficiente de 0.482 con un nivel de significancia menor a 0.05, que evidencia una correlación positiva moderada. Por ésta razón se dá por **aceptada** la primera hipótesis específica planteada respecto a que existe una relación directa entre la planificación del servicio y la atención al cliente con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana.

4.1.2 Evaluar la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente
Atención al cliente

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo	Total
Ejecución de procesos	Total desacuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Desacuerdo	0%	0%	0%	2%	0%	2%
	Indiferente	0%	0%	5%	4%	1%	10%
	De acuerdo	0%	0%	4%	52%	0%	56%
	Totalmente acuerdo	0%	0%	0%	22%	10%	32%
	Total	0%	0%	9%	80%	11%	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 4, muestra que el 52% de los clientes con problemas de morosidad que estuvieron de acuerdo con la ejecución de los procesos realizados en la Agencia Principal de Caja Sullana, también estuvieron de acuerdo con la atención recibida en la Agencia por parte de su personal, lo que se explica porque la Caja cuenta con personal altamente capacitado en técnicas de atención al cliente y cuida mucho la amabilidad y cortesía en el trato con el cliente. Sin embargo, un 4% de clientes que también se manifestaron de acuerdo con la forma como se ejecutan los procesos, se manifestaron indiferentes en cuanto a la atención recibida y seguramente lo conforman clientes que han tenido algún retraso en alguno de sus procesos, ya sea por fallas en el sistema, errores en la documentación presentada, etc.

Por otra parte, un 5% de los clientes con problemas de morosidad se manifestaron tanto en la ejecución de los procesos como en la atención de los clientes de manera indiferente. Además, llama la atención que un 2% de los clientes

que estuvieron en desacuerdo con la ejecución de los procesos sí estuvieron de acuerdo con la atención recibida. Esto último, pone de manifiesto la existencia algunos clientes insatisfechos con la forma cómo se llevan a cabo los procesos, generalmente, porque tuvieron que hacer largas colas para poder ser atendidos en días de alta demanda, donde el personal resulta insuficiente.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de Spearman entre ejecución de los procesos y la atención al cliente

		Correlaciones	
		Ejecución de los procesos	Atención al cliente
Ejecución de los procesos	Correlación de Spearman	1	0.697
	Sig. (bilateral)		.001
	N	251	251
Atención al cliente	Correlación de Spearman	0.697	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	251	251

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 5, muestra los resultados de la prueba de correlación de Spearman aplicada entre la dimensión ejecución de los procesos de la gestión de calidad y la atención al cliente en la Agencia Principal de Caja Sullana, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de 0.697 con un nivel de significancia de 0.001 menor a 0.05 que evidencia una correlación directa alta. Por tal razón se dá por **aceptada** la segunda hipótesis específica planteada respecto a que existe una relación directa entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana. Esto significa que cualquier esfuerzo que realice Caja Sullana en mejorar la ejecución de sus procesos tendrá un impacto importante en la forma como sus clientes se sienten atendidos.

4.1.3 Examinar la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

Tabla 6

Tabla cruzada entre las medidas de control y la atención al cliente
Atención al cliente

		Total desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Total acuerdo	Total
Medidas de control	Total desacuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Desacuerdo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Indiferente	0%	0%	4%	0%	0%	4%
	De acuerdo	0%	0%	5%	75%	4%	84%
	Totalmente acuerdo	0%	0%	0%	6%	6%	12%
Total	0%	0%	9%	81%	10%	100%	

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 6, muestra que una amplia mayoría conformada por el 75% de los clientes con problemas de morosidad de la Agencia Principal de Caja Sullana, se manifestaron de acuerdo tanto las medidas de control como la atención al cliente, lo que se explica por cuanto, en el proceso de cobranza, la Caja trata en todo momento de brindar a los clientes todas las facilidades, para que el cliente pueda solucionar su problema. Sin embargo, para un 5% de ellos, la atención al cliente les resulta indiferente, lo se explica porque se suelen presentar algunos problemas con los gestores de cobranza, quienes también se ven presionados por tener que cumplir con sus metas de cobranza.

Además, existe un 4% de clientes con problemas de morosidad para quienes tanto las medidas de control como la atención al cliente resultaron indiferentes. Se trata de clientes para quienes la cobranza resulta una molestia, generalmente tratan de evadir a los gestores de cobranza o en su defecto, se encuentran inubicables, es decir, se pierde comunicación con ellos.

Tabla 7

Coeficiente de correlación de Spearman entre las medidas de control y la atención al cliente

Correlaciones			
		Medidas de control	Atención al cliente
Medidas de control	Correlación de Spearman	1	0.797
	Sig. (bilateral)		.014
	N	251	251
Atención al cliente	Correlación de Spearman	0.797	1
	Sig. (bilateral)	.014	
	N	251	251

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 7, muestra los resultados de la aplicación de la prueba de correlación de Spearman para la dimensión medidas de control en la gestión de la calidad y la atención al cliente con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de 0.797 con un nivel de significancia de 0.014 menor a 0.05, lo que evidencia una correlación positiva alta, razón por la cual se dá por **aceptada** la tercera hipótesis específica referida a que existe una relación directa entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana. Esto significa que mientras más eficientes sean las medidas de control que implemente la Caja mejor será la percepción de una buena atención por parte de sus clientes.

4.1.4 Determinar la gestión de la calidad del servicio brindado al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

Tabla 8

Percepción sobre la planificación del servicio

Planificación del servicio	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indiferente		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<i>Ítem 1.</i> La Caja tiene políticas claramente definidas y comunicadas a todo el personal	201	80.1%	33	13.1%	13	5.2%	4	1.6%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 2.</i> Los objetivos que se fijan son precisos y alcanzables	143	57.0%	104	41.4%	0	0.0%	4	1.6%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 3.</i> Se cuenta con toda la documentación necesaria para dar un buen servicio al cliente	144	57.4%	95	37.8%	12	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 4.</i> Los registros manuales y digitales que se llevan en la Caja facilitan una buena atención	147	58.6%	88	35.1%	12	4.8%	4	1.6%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 5.</i> Se cuenta con los materiales necesarios para un servicio eficiente	130	51.8%	105	41.8%	16	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 6.</i> Los recursos humanos con los que se cuenta son los suficientes y necesarios	92	36.7%	134	53.4%	20	8.0%	5	2.0%	0	0.0%	251	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 8, muestra la opinión de los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, acerca de diferentes aspectos referidos a la planificación de los servicios financieros que ofrece la Caja, donde se observa que la percepción de dichos clientes es bastante favorable respecto a que el 93.2% de las políticas se encuentran claramente definidas y comunicadas al personal, para un 98.4% de los clientes están de acuerdo que la Caja ha fijado objetivos precisos y alcanzables. Asimismo, para un, el 95.2% también estuvo de acuerdo con que la Caja cuenta con la documentación necesaria para dar un buen servicio y para el 93.7% están de acuerdo que los registros manuales y digitales que se llevan en la caja

facilitan una buena atención, Además el 93.6% de los cliente se muestran favorables que se cuenta con los materiales necesarios para un servicio eficiente.

Como se aprecia, una amplia mayoría de clientes, considera que la Caja tiene muy bien planificados sus servicios y es que los asesores de créditos deben seguir protocolos muy estrictos, que garantizan, por una parte que el cliente podrá cumplir con la devolución del crédito y por otra, que dicho crédito lo reciba de forma oportuna, para que el cliente cumpla con el fin para el cual ha sido otorgado.

Los aspectos menos favorables resultan ser la cantidad de recursos humanos respecto a lo cual un 10% no estuvo de acuerdo con que sean los suficientes y necesarios para dar un buen servicio, lo que sucede porque existen días o ciertos horarios donde la afluencia de clientes es muy alta, teniendo que formar largas colas de espera para poder realizar sus transacciones. Está constituido por clientes, que por desconocimiento, no suelen utilizar otros canales de atención no presencial.

Tabla 9*Percepción sobre la ejecución de los procesos*

Ejecución de los procesos	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indiferente		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<i>Ítem 7.</i> Todos los procesos que se ejecutan están debidamente normalizados y estandarizados	173	68.9%	69	27.5%	4	1.6%	5	2.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 8.</i> La evaluación crediticia se ejecuta de manera rápida y oportuna	173	68.9%	57	22.7%	16	6.4%	5	2.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 9.</i> La documentación solicitada a los clientes para su evaluación crediticia es la estrictamente necesaria	197	78.5%	37	14.7%	12	4.8%	5	2.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 10.</i> Los trámites de expedientes se realizan de manera ágil y en los plazos acordados	164	65.3%	65	25.9%	17	6.8%	5	2.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 11.</i> La Caja cuenta con el soporte tecnológico necesario para dar un buen servicio	165	65.7%	68	27.1%	13	5.2%	5	2.0%	0	0.0%	251	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 9, muestra la percepción de los clientes con problemas de morosidad de la Agencia Principal de Caja Sullana, respecto a la ejecución de los procesos que involucran los servicios financieros que brinda la Caja. Se aprecia que una mayoría compuesta por el 96.4% de ellos estuvo de acuerdo con que los procesos se encuentran debidamente normalizados y estandarizados y el 93.2% también estuvo de acuerdo con la documentación solicitada para la evaluación crediticia. Además, el 92.8% considera que la Caja cuenta con el soporte tecnológico necesario para brindar un buen servicio.

El cliente promedio de Caja Sullana percibe entonces que los procesos se realizan de manera ágil, para lo cual, no solamente se ha previsto cada detalle proporcionando los soportes necesarios, sino que además, se cuenta con la tecnología necesaria para que eso ocurra, ya sea en materia de sistemas

computarizados, cajeros automáticos, Apps, etc. Si a ello añadimos que su personal se encuentra debidamente capacitado, encontramos la explicación del porqué, una amplia mayoría de clientes están satisfechos con la ejecución de los procesos.

Los aspectos menos favorables están referidos a la agilidad con que se realizan los trámites de los expedientes y el cumplimiento de los plazos acordados con lo que un 8.8% de clientes no estuvo de acuerdo. Asimismo, el 8.4% tampoco estuvo de acuerdo con que la evaluación crediticia se ejecuta de manera rápida y oportuna. Tales clientes, son aquellos, que lamentablemente han tenido algún retraso en algunas de las etapas de su evaluación crediticia y que por lo general, se debe a errores de parte de los mismos clientes, pero también en algunos casos de errores de los asesores de créditos de parte de la Caja.

Tabla 10**Percepción sobre las medidas de control**

Medidas de control	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De Acuerdo		(3) Indiferente		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
<i>Ítem 12.</i> La cobranza se realiza en los plazos pactados con el cliente	136	54.2%	111	44.2%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 13.</i> La cobranza de los créditos facilita el cumplimiento de los clientes	153	61.0%	90	35.9%	8	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 14.</i> La Caja lleva un estricto control de los clientes con problemas de morosidad	148	59.0%	98	39.0%	5	2.0%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 15.</i> Se otorgan facilidades a los clientes con problemas de morosidad para superar tal situación	149	59.4%	82	32.7%	20	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 16.</i> Los gestores de recuperaciones informan oportunamente de los vencimientos de los créditos	93	37.1%	154	61.3%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 17.</i> Los gestores de recuperaciones proponen las mejores alternativas para los clientes con problemas de morosidad	111	44.2%	132	52.6%	8	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 10, muestra la opinión de los clientes con problemas de morosidad de la Agencia Principal de Caja Sullana respecto a las medidas de control implementadas por la Caja, donde se aprecia que una amplia mayoría del 98.4% está de acuerdo con que la cobranza se realiza en los plazos pactados con el cliente, un porcentaje igual se manifestó de acuerdo con que los gestores de recuperaciones les informan oportunamente de los vencimientos de los créditos. Asimismo, el 98% opinó que la Caja lleva un estricto control de los clientes con problemas de morosidad.

Esto traduce un alto grado de satisfacción de los clientes con unos de los procesos más delicados como suele ser el de cobranza de los créditos, donde la

actuación de los gestores de recuperaciones juega un papel preponderante, pues si bien es cierto deben tratar por todos los medios de recuperar los créditos otorgados, deben hacerlo sin perder en ningún momento la amabilidad y buen trato y, cualquier situación familiar o personal del cliente es tratada con absoluta discreción.

El aspecto menos favorable es el referido a las facilidades otorgadas a los clientes con problemas de morosidad para superar tal situación, con lo cual un 8% no estuvo de acuerdo, que generalmente, se trata de clientes que ya han accedido a facilidades anteriormente y no cumplieron o su incumplimiento se ha vuelto reiterado y por lo tanto, lamentablemente la Caja, debe asumir métodos de cobranza más drásticos.

4.1.5 Definir las características de la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

Tabla 11

Atención antes del servicio

Atención antes del servicio	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De Acuerdo		(3) Indiferente		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
<i>Ítem 18.</i> La publicidad de la Caja en los medios es clara y veraz	185	73.7%	58	23.1%	8	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 19.</i> Las condiciones de los créditos obedecen con exactitud a lo que la Caja ofrece a través de su publicidad	169	67.3%	70	27.9%	12	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 20.</i> La Caja cuida de no generar falsas expectativas en sus clientes	124	49.4%	111	44.2%	16	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 21.</i> Conozco las distintas maneras de acceder a los servicios de la Caja	121	48.2%	118	47.0%	12	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 22.</i> Los trámites en la Caja los puedo realizar de forma virtual	193	76.9%	54	21.5%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 23.</i> Los canales de atención al cliente que posee la Caja son efectivos	177	70.5%	62	24.7%	12	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

Respecto a la atención antes del servicio, la tabla 11, una mayoría del 96.8% también está de acuerdo con que la publicidad de la Caja en los medios es clara y veraz, un 95.2% estuvo de acuerdo con la concordancia de las condiciones de los créditos con lo que se ofrece a través de su publicidad, que existen diferentes maneras de acceder a los servicios que brinda la Caja y que sus canales de atención al cliente son efectivos, el 93.6% están de acuerdo que la caja cuida de no generar falsas expectativas, Asimismo, el 95,2% de los clientes están de acuerdo de conocer las distintas maneras de acceder a los servicios de la caja. Además, 98.4% estuvo de

acuerdo con la posibilidad de realizar los trámites de forma virtual y el 95,2% están de acuerdo que los canales de atención que posee la caja son efectivos.

Esto pone de manifiesto un buen manejo de la publicidad por parte de la Caja, tratando de ser competitiva frente a otras entidades financieras del mismo rubro, pero sin realizar ofrecimientos que luego no sea posible cumplir. Además, se valora la información a la que el cliente puede acceder a través de internet, para lo cual busca mantener siempre actualizada su página web.

El aspecto menos favorable se refiere a que la Caja cuida de no generar falsas expectativas en sus clientes con lo cual un 6.4% no estuvo de acuerdo, generalmente conformado por clientes que no pudieron acceder a créditos en los montos que deseaban por no tener suficiente capacidad de pago y se les aprobaron montos menores a los que solicitaron. También aquí se incluyen a clientes que no utilizan los canales de atención de manera virtual, por lo cual deben perder más tiempo al realizar algunas de sus operaciones.

Tabla 12**Atención durante el servicio**

Atención durante el servicio	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De Acuerdo		(3) Indiferente		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
<i>Ítem 24.</i> Tengo confianza que Caja Sullana me ofrece el mejor servicio en materia financiera	173	68.9%	58	23.1%	20	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 25.</i> El servicio que ofrece la Caja se adapta exactamente a mis necesidades	165	65.7%	74	29.5%	12	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 26.</i> El personal de Caja Sullana muestra una gran empatía con sus clientes	152	60.0%	87	34.7%	12	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 27.</i> Me siento seguro al realizar mis transacciones financieras en Caja Sullana	177	70.5%	74	29.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 28.</i> Caja Sullana cuenta con la infraestructura y equipamiento necesario para dar una buena atención a los clientes	153	61.0%	94	37.4%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 12, muestra la percepción de los clientes con problemas de morosidad de la Agencia Principal de Caja Sullana acerca de la atención recibida durante el servicio, donde se aprecia que el 92% están totalmente de acuerdo que caja Sullana ofrece el mejor servicio en materia financiera, el 95.2% de los clientes el servicio que ofrece la Caja se adapta exactamente a sus necesidades y el 94.7% de los clientes se muestra satisfecho con la atención brindada por el personal de la Caja, resaltando la empatía y buen trato reconoce que su personal muestra una gran empatía con los clientes, Asimismo el 100% de ellos siente absoluta seguridad al realizar sus transacciones financieras en la Caja, mientras que el 98.4% también están totalmente de acuerdo con que Caja Sullana cuenta con la infraestructura y equipamiento necesarios para brindar una buena atención a los clientes.

Los altos porcentajes anteriores ponen de manifiesto una buena satisfacción por parte de los clientes con el servicio brindado por la Caja, y es que sus directivos son conscientes que su competitividad se basa en dar la mejor atención posible a sus clientes, para lo cual se sigue un estricto proceso de selección de personal donde se prioriza la vocación de servicio, amabilidad y cortesía de todo trabajador que ingrese a laborar a la Caja.

El aspecto menos favorable lo constituye un 8% de clientes que no está de acuerdo en confiar que la Caja es la que ofrece el mejor servicio financiero, que se explica, por la existencia de clientes que han tenido experiencias mejores en otras entidades financieras, en el sentido que han logrado mejores condiciones para sus créditos en cuanto a tasas y plazos de devolución.

Tabla 13

Atención después del servicio

Atención después del servicio	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indiferente		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%
<i>Ítem 29.</i> Los gestores de recuperaciones realizan un seguimiento presencial adecuado y oportuno a los créditos otorgados por la Caja	161	64.1%	86	34.3%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 30.</i> El seguimiento de los créditos a través de medios virtuales es bastante eficiente y satisfactorio para sus clientes	157	62.5%	90	35.9%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%
<i>Ítem 31.</i> Las quejas y reclamos de los clientes son atendidos con esmero y prontitud por parte de Caja Sullana	141	56.2%	85	33.9%	25	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	251	100%

Nota: Encuesta aplicada a los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, 2022

La tabla 13, muestra la percepción de los clientes con problemas de morosidad de la Agencia Principal de Caja Sullana, acerca de la atención recibida después de recibido el servicio, donde se aprecia que el 98.4% se manifestó de acuerdo con la labor que realizan los gestores de recuperación reconociendo que realizan un seguimiento presencial, adecuado y oportuno a los créditos otorgados por la Caja y que el seguimiento por medios virtuales también les resulta bastante eficiente y satisfactorio. En éste aspecto, la Caja busca que los gestores de recuperación se conviertan en aliados de sus clientes a quienes puedan recurrir en cualquier momento para manifestar sus problemas financieros y buscar soluciones, para lo cual se prioriza una permanente comunicación entre ellos.

Es aspecto menos favorable es el referido a la atención de las quejas y reclamos donde un 10% de clientes no estuvo de acuerdo con que sean atendidos con esmero y prontitud por parte de la Caja. Al respecto, la mayor parte de quejas y reclamos de los clientes tienen que ver más con la rapidez en el otorgamiento de los créditos y muy pocos con aspectos relacionados con la atención de su personal. Un reclamo frecuente es el originado por el cobro de intereses compensatorios y moratorios por créditos que se dejaron de pagar oportunamente, los cuales son incluidos en las operaciones de refinanciamiento de dichos créditos.

4.2. Resultados de la guía de entrevista

De acuerdo a la aplicación de la guía de la entrevista fue dirigida al supervisor de cobranzas de la Agencia principal Caja Sullana, la cual estuvo estructurada de 8 preguntas el cual se obtuvo la información a través de un dialogo y conversación entre ambas partes, lo cual nos permitió obtener la información acerca de nuestras variables de Gestión de la calidad y atención al cliente en el ámbito de estudio, como se detallará a continuación:

4.2.1. Analizar la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana 2022

Según lo manifestado por el Supervisor de Cobranzas los servicios financieros han sido planificados de tal manera que no se creen falsas expectativas en los clientes y desde el comienzo el cliente sepa si le será posible o no acceder a un crédito. Para ello, se utiliza el sistema Sentinel que es una central de riesgo donde se analiza su calificación financiera y nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Esto es muy importante porque evita que el cliente pierda su tiempo en trámites y presentación de documentos de forma innecesaria cuando en realidad no califica para el otorgamiento de un crédito. Finalmente, el cliente valora la transparencia, franqueza y discreción con que se maneja su información financiera. Además, se tienen diseñados una gran cantidad de formatos físicos y virtuales que facilitan el registro de la información y que buscan agilizar todos los procesos, aunque el aspecto más difícil de planificar es la cantidad de personal necesario debido a la fluctuación de la demanda.

4.2.2 Evaluar la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

Hay procesos como el de evaluación crediticia que resulta vitales en toda entidad financiera y de su correcta ejecución depende en gran parte la satisfacción del cliente, puesto que hasta para negar una solicitud de crédito el personal debe de saber actuar con mucho tacto. El proceso de cobranza de los créditos también reviste especial importancia porque de su efectividad depende en gran medida el

nivel de morosidad de la Agencia. Sin embargo, la cobranza debe hacerse de manera empática para que el cliente no se sienta maltratado e inclusive en situaciones en las que cae en alta morosidad el trato siempre es cortés y amable. Por otra parte, la Caja se orienta a agilizar todos sus procesos para poder atender las solicitudes de crédito en el menor tiempo posible, para ello cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para brindar una excelente atención a sus clientes a través de diferentes canales de atención.

4.2.3 Examinar la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

La responsabilidad del control de los créditos otorgados recae en el Área de Cobranzas de la Caja que es la encargada de monitorear al cliente desde el primer día de atraso. Muchos son los clientes que valoran la preocupación de la Caja porque el cliente no caiga en una morosidad que afecte su calificación en el sistema financiero y que lo incapacite para acceder a nuevos créditos en el futuro. Sin embargo, hay otros con los cuales se pierde comunicación, no hay como ubicarlos y por lo tanto los asesores no tienen cómo ofrecerle las facilidades de pago que necesita. Definitivamente, es muy importante en trato personalizado y la relación que pueda crear el asesor financiero de la Caja con el cliente, para mantener la comunicación en todo momento y el cliente sienta la confianza de manifestar los problemas de pago que se le puedan presentar. Asimismo, es responsabilidad del asesor de negocios, verificar que el préstamo ha sido utilizado para los fines para los cuales fue concedido, lo que representa la oportunidad para que el asesor visite al cliente en su vivienda o domicilio.

4.2.4 Determinar la gestión de la calidad del servicio brindado al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

La calidad en el servicio es un tema fundamental en la Caja Sullana, más aún cuando se encuentra en un sector altamente competitivo como es el de las microfinanzas, donde los clientes tienen un gran abanico de posibilidades. En primer lugar, se hacen grandes esfuerzos por ampliar la cobertura de los servicios para que puedan llegar a la mayor cantidad de lugares en la Región. Además de proporcionar a los clientes diferentes canales de atención como agentes kasnet,

cajeros automáticos, la App móvil de caja Sullana, la banca por internet y fono caja que permiten al cliente realizar transferencias, depósitos, pagos, giros, etc. Paralelamente se busca ofrecer cada vez más y mejores servicios, que se adapten a las necesidades de los clientes y que quienes por alguna razón tengan problemas de morosidad encuentren posibilidades reales de ayuda para superar su problema. En lo que respecta a la medición de la calidad del servicio el sistema se basa en las encuestas de satisfacción que se realizan a los clientes cada vez que son atendidos por personal de la Caja y en el seguimiento a las quejas y reclamos que puedan plantear.

4.2.5 Definir las características de la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022

Los clientes que presentan problemas de morosidad representan un segmento bastante complejo pues difícilmente se pueden plantear soluciones generales, pues cada caso en particular reviste de características que deben ser analizadas por los asesores y gestores de recuperación, para poder recomendar las alternativas más convenientes para el cliente, buscando en primer lugar mantenerlo, que no perjudique su calificación financiera a futuro. Para ello los asesores financieros pueden plantear alternativas que van desde la realización de pagos parciales, periodos de gracia, refinanciamientos, etc. Además, siempre está abierta la posibilidad de atención por cualquiera de los canales físicos o virtuales que posee la Caja como son los agentes kasnet, cajeros automáticos, la App móvil de caja Sullana, la banca por internet y fono caja. Diría que existe una muy buena relación entre los clientes y los gestores de recuperaciones, casi en la totalidad de los casos existe además una comunicación fluida y permanente y los casos de morosidad que se presentan en los últimos tiempos guardan relación con la crisis económica generada por la pandemia del COVID-19 que afectó a la mayoría de negocios.

V. DISCUSIÓN

Respecto al **objetivo específico 1**, que consistió en analizar la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Bourke y Roper (2017) señalan que la planificación del servicio involucra la manera cómo la empresa tiene diseñado el servicio proporcionando todos los recursos materiales y humanos necesarios para brindar una adecuada atención a sus clientes, fijando políticas y objetivos coherentes, así como los demás elementos de apoyo tales como documentos y sistemas que lo hagan más ágil y expeditivo. Los resultados de la aplicación de la encuesta a los clientes con problemas de morosidad en la Caja Sullana muestran que una mayoría representada por el 70% de ellos se manifestaron de acuerdo con diversos aspectos relacionados con la planificación y con la atención al cliente brindada por la Caja lo que se atribuye a los esfuerzos que ella realiza por simplificar al máximo los trámites que los clientes deben realizar tanto para acceder a los créditos como para cumplir con la devolución de los mismos.

En éste sentido, los resultados se asemejan a los obtenidos por Al-Mhasnah et al. (2018), Quien en su investigación para encontrar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente en varias empresas del rubro servicios, encontró también una relación directa, donde la planificación fue una de las dimensiones que registra una correlación más importante, al lograrse este factor de la planificación se lograra una mejor posición estratégica y de fidelización de los clientes. De ello se deduce que la forma como se planifica el servicio contribuye en una proporción importante en la satisfacción de los clientes durante su atención. De la Guía de entrevista aplicada al supervisor de cobranzas, manifiesta que ello se debe al soporte documentario y tecnológico que se pone a disposición de los clientes con la finalidad de agilizar sus trámites.

Esto se corrobora por la obtención de una correlación positiva moderada entre la planificación del servicio y la atención al cliente, por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.482, lo que llevó a dar por aceptada la primera hipótesis específica planteada sobre que existe una relación directa entre la

planificación del servicio y la atención dada a los clientes con problemas de morosidad.

Respecto al **objetivo específico 2** que fue evaluar la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Ali y Raza (2017) enfatizan que un componente fundamental de la gestión de calidad es la forma como se ejecutan los procesos, sobre todo cuando se trata de empresas de servicios, donde existe un trato más directo y prolongado con el cliente. Para ello se requiere que dichos procesos se encuentren normalizados para que siempre se hagan de la misma manera y que exista el soporte tecnológico necesario para hacerlos lo más ágiles posibles, puesto que lo que el cliente busca es rapidez en la atención. Los resultados de la investigación muestran que aproximadamente la mitad, el 52% de los clientes con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, se manifestó de acuerdo tanto con la ejecución de los procesos como con la atención recibida.

Además, los resultados muestran que alrededor de un 5% de clientes con problemas de morosidad no estuvieron de acuerdo con la ejecución de los procesos y que se mostraron indiferentes a la atención recibida. De la Guía de entrevista aplicada al supervisor de cobranzas lo atribuye a que algunas veces en el proceso de cobranza de los créditos el cliente se siente maltratado por el accionar del personal del área de recuperaciones.

Los procesos más importantes y que afectan directamente a ese tipo de clientes son los de evaluación crediticia, la aprobación de las solicitudes de crédito, el desembolso de los créditos aprobados, el seguimiento y cobranza de los créditos otorgados y el refinanciamiento de créditos. En todos ellos existe como denominador común que el cliente espera ser atendido de manera rápida, lo cual muchas veces no es posible por diferentes razones, entre las más frecuentes tenemos fallas en la documentación presentada, errores imputables a los asesores de créditos y desconocimiento de las opciones virtuales por parte de los clientes.

García y Maldonado (2020) en su análisis de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo en el banco Scotiabank de Jaén encontró una relación positiva entre ambas variables, fundamentada por el

cumplimiento de los estándares de calidad en todos sus procesos, resultados destacados en donde más del 78% del personal se esmeran en brindar un buen trato por el servicio siguiendo un proceso estandarizado, situación que se asemeja a la encontrada en la investigación realizada en la que se evidenció una relación directa alta avalada por un coeficiente de correlación de 0.697 entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente, por lo cual cualquier esfuerzo que realice Caja Sullana en mejorar la ejecución de sus procesos tendrá un impacto importante en la forma como sus clientes se sienten atendidos.

Por tal razón se dá por aceptada la segunda hipótesis específica planteada respecto a que existe una relación directa entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana

Respecto al **objetivo específico 3** que consistió en examinar la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Bourke y Roper (2017) señalan que dichas medidas permiten detectar oportunamente desviaciones en los procesos para adoptar las medidas correctivas y preventivas que sean necesarias. En una entidad financiera, respecto a la morosidad, requiere de un seguimiento personalizado a cada cliente para que los indicadores de morosidad se mantengan en los rangos esperados, ya que esto repercute directamente en la rentabilidad de la Caja.

De la Guía de entrevista aplicada al supervisor de cobranzas manifestó que las medidas de control implementadas por la Caja a los clientes con problemas de morosidad son bien aceptadas pues el cliente valora el esfuerzo que hace la Caja porque el cliente no caiga en una morosidad que afecte su calificación en el sistema financiero y que lo incapacite para acceder a nuevos créditos en el futuro. Ello se corrobora en los resultados de la encuesta donde se aprecia que más del 75% de los clientes se muestran de acuerdo con las medidas de control adoptadas por la Caja y también están de acuerdo con la atención brindada al cliente, esto permitirá que el cliente no sea perjudicado en el sistema financiero para algún acceso de financiamiento a futuro.

Callejas (2019) en su propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad en una entidad financiera de Costa Rica, encontró que una manera de incrementar la eficacia es brindar facilidades para que los clientes puedan realizar sus pagos oportunamente, de manera rápida, así como las facilidades para solucionar sus problemas de morosidad mediante refinanciamientos, esto permitiendo una mejor eficacia de las actividades del servicio, Situación similar se presenta en el caso de Caja Sullana, donde el cliente valora mucho las facilidades brindadas por la Caja, más aún en los últimos años, en los que muchos de sus clientes cayeron en morosidad a raíz de la pandemia del Covid-19.

Además, se encontró una correlación positiva alta, con un coeficiente de Spearman de 0.797, la más alta de todas las dimensiones referidas a la gestión de calidad y la atención al cliente, es decir, mientras más eficientes sean las medidas de control que implemente la Caja mejor será la percepción de una buena atención por parte de sus clientes. Esta se encuentra asociada a las facilidades que brinda la Caja a los clientes que han caído en morosidad a través de una serie de facilidades, como los refinanciamientos, con la finalidad que superen esa situación de la mejor manera posible.

Lo que evidencia una correlación positiva alta, razón por la cual se dá por aceptada la tercera hipótesis específica referida a que existe una relación directa entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana

Respecto al **objetivo específico 4** sobre determinar la gestión de la calidad del servicio brindado al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Li et al. (2018) concibe la gestión de la calidad como un conjunto de métodos que orientan a toda la organización hacia el cliente, para lo cual se utilizan recursos humanos, materiales y de información en un marco de mejora continua en busca de la satisfacción del cliente. En ese sentido, los resultados demuestran que más del 90% de los clientes con problemas de morosidad en la Agencia Principal de Caja Sullana, tienen una opinión bastante favorable respecto a aspectos relacionados con los materiales, documentación y registros.

Sin embargo, un 10% no está de acuerdo que los recursos humanos sean los suficientes y necesarios debido a que existen días y horarios donde la afluencia de clientes es muy alta, teniendo que formar largas colas de espera para poder realizar sus transacciones. Además, de la Guía de entrevista aplicada al supervisor de cobranzas señala que se trata de clientes, que por desconocimiento, no suelen utilizar otros canales de atención no presencial, entre las cuales destaco que la caja cuenta con agentes kasnet, cajeros automáticos, la App móvil de caja Sullana, la banca por internet y fono caja.

Por otra parte, se obtuvo altos porcentajes de satisfacción con la normalización de los procesos y el soporte tecnológico, con 96.4% y 92.8% respectivamente. Lo que se atribuye a modernización tecnológica en materia de sistemas computarizados, cajeros automáticos, Apps y otros que permiten la atención por medios virtuales. Además, un elevado 98.4% califica favorablemente la actuación de los gestores de recuperaciones quienes juegan un papel preponderante, pues si bien es cierto deben tratar por todos los medios de recuperar los créditos otorgados, deben hacerlo sin perder en ningún momento la amabilidad y buen trato y, cualquier situación familiar o personal del cliente es tratada con absoluta discreción.

Tales resultados se asemejan a los obtenidos por Ayon (2019) en su estudio sobre la calidad del servicio en una institución financiera de Sullana donde concluye que la existencia de un protocolo facilitador del servicio incrementa la satisfacción de los clientes y que el personal es capaz de brindar información precisa y clara en brindar una buena solución a cada situación. Asimismo, Rodríguez et al. (2018) en su estudio Satisfacción del cliente a los servicios crediticios concluyo que la agilidad de los trámites y la amabilidad por parte del personal permite un mejor posicionamiento en el mercado financiero. Por otra parte Maguiña (2018) en su investigación Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco BBVA continental concluyo que las faltas de información precisa sobre los trámites financieros resultan ocasionar mayor insatisfacción.

Respecto al **objetivo específico 5** que consistió en definir las características de la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022, Berry (2020) la define como las acciones implementadas por una empresa para sus clientes antes, durante y después de la compra que buscan la satisfacción con un producto o servicio. Crittenden (2020) añade que se trata de actividades interrelacionadas para que el producto o servicio llegue al cliente en el momento y lugar adecuado, satisfaciendo sus necesidades y expectativas y que deben ser una consecuencia de la reputación e imagen de la empresa.

En efecto, los resultados obtenidos en la investigación muestran que una amplia mayoría conformada por el 98.4% se manifiesta de acuerdo con la atención por medios virtuales, mientras que más del 96.8% también se mostró satisfecho con la publicidad presentada por la Caja al considerarla clara y veraz. Y es que, como lo manifestó en la Guía de entrevista aplicada al supervisor de cobranzas, la Institución es consciente que labora en un sector altamente competitivo, como es el de las microfinanzas y por lo tanto, realiza grandes esfuerzos no solamente por ampliar cada vez más su cobertura de servicios en la región, sino que además, pone a disposición de sus clientes diferentes canales de atención como agentes Kasnet, cajeros automáticos, App móvil, Banca por Internet y Fono Caja que les permite realizar todo tipo de operaciones.

Además, el análisis de los resultados, durante el servicio, muestra que el 94.7% de los clientes se muestra satisfecho con la atención brindada por el personal de la Caja, resaltando la empatía y buen trato, y es así, como lo manifestó el supervisor en la entrevista en la cual existe una buena relación entre los clientes y los gestores de recuperaciones, a través de una comunicación fluida y permanente; y más aún, un 98.4% considera que tanto la infraestructura como el equipamiento con que brinda la atención, son adecuados. Por otro lado, aunque no todos la consideran como la mejor Institución financiera, más del 92% estuvieron de acuerdo que se adapta exactamente a sus necesidades y el 98.4% se manifestó de acuerdo con la labor que realizan los gestores de recuperación reconociendo que realizan un seguimiento presencial, adecuado y oportuno a los créditos

otorgados por la Caja y que el seguimiento por medios virtuales también les resulta bastante eficiente y satisfactorio.

En éste aspecto juega un papel importante, el hecho que se sigue un estricto proceso de selección de personal donde se prioriza la vocación de servicio, amabilidad y cortesía de todo trabajador que ingrese a laborar a la Caja, además de las constantes capacitaciones en técnicas de atención al cliente, características coincidentes a lo manifestado por Ayon (2019) en la cual destaca que se puede tener una buena formación del personal a través de las capacitaciones.

Por lo expresado anteriormente, se tiene total coincidencia con los encontrado por Ramos (2019) en su análisis de la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes de un banco de Trujillo, donde concluye que la percepción positiva que tienen los clientes respecto de la atención recibida, se fundamenta en aspectos tangibles como infraestructura y equipamiento adecuados y también en el buen trato por parte del personal durante la ejecución del servicio.

Respecto al **objetivo general** sobre determinar la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Bourke y Roper (2017) manifiestan que una adecuada gestión de la calidad del servicio brindado debe involucrar una minuciosa planificación del servicio proporcionando todos los recursos que fueran necesarios para hacerlo lo más rápido y eficiente posible. Además, que la ejecución del mismo se realice sin fallos y donde se privilegia el buen trato que sea capaz de brindar el personal y que se implementen medidas de control suficientes y necesarias para detectar inconformidades y poder corregirlas de manera oportuna. Por su parte Berry (2020) considera que para brindar una buena atención al cliente y obtener su satisfacción se deben implementar y desarrollar acciones antes, durante y después del servicio.

Los resultados obtenidos en la investigación demuestran que una amplia mayoría de clientes que actualmente presentan problemas de morosidad en la oficina principal de Caja Sullana, se encuentran conformes con ambas variables. Vale resaltar que los aspectos más favorables para la institución resultaron ser la confianza forjada en sus clientes lo que garantiza una excelente relación, y la buena

atención brindada por el personal. De la Guía de entrevista aplicada al supervisor de cobranzas, se basa en que desde el primer momento se trata de establecer una excelente relación entre el asesor de créditos de la Caja y el cliente, tratando de mantener una comunicación permanente con ellos y buscando solucionar cualquier problema que se le pudiera presentar.

Por todo ello, se llega a la conclusión que existe una relación directa entre la gestión de la calidad del servicio y la atención al cliente con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, lo cual coincide en estudios similares realizados en otras instituciones financieras de la localidad con lo encontrado tanto por Valdiviezo (2017) manifestando que brindando un servicio de calidad en la cual se involucre todo el personal se tendrá una mejor precepción del servicio hacia el cliente, satisfaciéndose lo requerido en encontrar las mejores formas de solución, lo material y el buen trato, al igual como por Sánchez (2021) en donde menciono que para lograr una buena atención del cliente es necesario brindar servicio de calidad y esto podría darse a través de un personal formado y capacitado.

Respecto a la **Hipótesis general** que existe una la relación directa significativa entre la gestión de la calidad y la atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, se ha comprobado la existencia de una relación directa entre cada una de las dimensiones de la calidad del servicio ofrecido por la Caja Sullana y la percepción de sus clientes con problemas de morosidad respecto a la atención que se les brinda, llegándose a la conclusión que la planificación, ejecución y medidas de control adoptadas realmente contribuyen a brindar una buena atención a dicho tipo de clientes, quienes por el grado de sensibilidad de la condición en la que se encuentran, requieren de un trato especial, mucho más personalizado. Por lo mismo, se dio por aceptada la hipótesis general planteada en la investigación.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Existe una relación directa y moderada entre la forma como se ha planificado el servicio y la atención brindada al cliente con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.482, sustentada en un adecuado soporte documental y tecnológico puesto a disposición de los clientes, así como en el diseño de procesos estandarizados, ágiles y simples.
- 2) Existe una relación directa alta entre la ejecución de los procesos y la atención al cliente con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.697, principalmente debido a que muchos de los procesos tienen la opción de realizarse de manera virtual a través de los distintos canales de atención no presencial con los que dispone la Caja.
- 3) Existe una relación directa alta entre las medidas de control implementadas y la atención al cliente con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.797, donde resalta fundamentalmente la labor realizada por los gestores de recuperaciones quienes proporcionan en todo momento a los clientes la asesoría necesaria para que no se vea perjudicado en el sistema financiero y no pueda acceder a nuevos créditos en el futuro.
- 4) La percepción de la calidad del servicio por parte de los clientes con problemas de morosidad de Caja Sullana, es bastante favorable en los diferentes aspectos analizados, lo que se atribuye a los esfuerzos que despliega la Caja por mantener una constante modernización tecnológica que le permiten mantener una presencia importante en el competitivo mercado de las microfinanzas.
- 5) La atención que se brinda a los clientes con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana, es satisfactoria fundamentada en la claridad y transparencia de información que brindan sus asesores de

créditos, la disposición de diferentes canales de atención física y virtual, la empatía demostrada por sus gestores de recuperaciones quienes mantienen la debida comunicación y asesoría con dichos clientes.

- 6) Existe una relación directa entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en la agencia principal de Caja Sullana donde la planificación, ejecución y medidas de control adoptadas realmente contribuyen a brindar una buena atención a dicho tipo de clientes, donde la sensibilidad de la condición en que se encuentran requiere de un trato más personalizado.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se debe capacitar y sensibilizar a los asesores de crédito en la importancia que la documentación que acompaña a las solicitudes de crédito debe estar completa y los formularios deben consignar todos los datos requeridos, para evitar demoras en los trámites.
- 2) Dado que muchas veces los clientes que solicitan un préstamo, presentan cartas de no adeudo de préstamos anteriores con otras entidades financieras, pero éste sigue figurando como pendiente en las centrales de riesgo, los asesores deben ayudarle al trámite con la actualización de su información financiera.
- 3) Se deben lanzar campañas de información y capacitación dirigidas a los clientes sobre los diferentes canales de atención no presencial de los que dispone Caja Sullana tales como su App Móvil, Banca por Internet y Fono Caja que actualmente registran un bajo número de usuarios.
- 4) Al área de mantenimiento, que revise los planes de mantenimiento de los cajeros automáticos de los que disponen los clientes en la oficina principal, dado que cada vez con mayor frecuencia se encuentran inoperativos lo que causa malestar en los clientes.
- 5) Al Jefe de Personal de Caja Sullana, establecer programas de mentoring para que los asesores de créditos y gestores de recuperaciones con mayor experiencia guíen a los trabajadores nuevos que constantemente se están incorporando en esas áreas de la Caja.
- 6) Debe realizarse una adecuada selección de los gestores de cobranzas pues es el personal que debe tener en mayor tacto y sensibilidad en el trato a los clientes que tienen problemas de morosidad, sobretodo que sepan manejar la presión por tener que cumplir con las metas de cobranza.

- 7) Los agentes Kasnet son una solución interesante para descentralizar la atención a los clientes sin embargo su número debe incrementarse considerablemente para que siempre exista uno cercano a los clientes.
- 8) Se debe establecer con mayor precisión las necesidades de personal de atención en las ventanillas sobre todo en los días de mayor demanda que suelen coincidir generalmente con quincena y fin de mes, así como en determinados horarios, para evitar someter a los clientes a excesivos tiempos de espera en la atención.
- 9) Se deben flexibilizar las condiciones para el refinanciamiento de los préstamos morosos, sobre todo en aquellos clientes que comprobadamente fueron afectados por la pandemia del Covid-19 y que recién se encuentran volviendo a niveles de ingresos prepandemia.

REFERENCIAS

- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. J. M. S. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12), 1413-1420.
- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559-577.
- Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing*.
- Andina. (20 de Enero de 2021). CAF apoya a las cajas municipales para que puedan ofrecer créditos 100% digitales. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-caf-apoya-a-las-cajas-municipales-para-puedan-ofrecer-creditos-100-digitales-830570.aspx>
- Arias F. (2017). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. 6ta edición. Editorial Episteme. Caracas
- Ayon Seminario, B. I. (2019). La calidad de servicio y atención al cliente en la oficina especial Sullana de la institución financiera caja municipal de Sullana en el distrito de Sullana año 2019[Tesis de titulación]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11466>
- Berry, L. (2020). Customer support services' next horizon: a commentary. *European Journal of Marketing*.
- Bourke, J., & Roper, S. (2017). Innovation, quality management and learning: Short-term and longer-term effects. *Research Policy*, 46(8), 1505-1518.
- Crittenden, V. (2020). Customer support services: more than administrative support—it has to be strategic!. *European Journal of Marketing*.

- Caja Sullana. (02 de Julio de 2021). Caja Sullana desembolsará 26 millones de soles en campaña “Bicentenario” por Fiestas Patrias. Obtenido de <https://www.cajasullana.pe/noticias/caja-sullana-desembolsara-26-millones-de-soles-en-campana-bicentenario-por-fiestas-patrias/>
- Callejas-Acevedo, A. (2019). Proposal to strengthen the organizational quality management system in a public sector financial institution. *SIGNOS-Management systems research*, 11(1), 117-130.
- Cárdenas J. (2018). Investigación cuantitativa. Instituto latinoamericano LAI. Programa de postgrado en ciencias sociales. Manual del curso
- Cohen N. (2017). Metodología de la investigación, la producción de los datos y los diseños. Editorial Teseo. Red Latinoamericana de Investigación. México.
- Gamboa M. (2017). Estadística aplicada en la investigación científica. Cuba: Editorial Redipe Edacun
- Garcia Elera, V. H., & Maldonado Sambrano, J. L. (2020). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el banco Scotiabank jaén 2019 [Tesis de Titulación]. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7108>
- Guija M. y Guija R. (2019). Metodología de la investigación científica. 1era edición. Editorial Guigraf. Lima – Perú.
- Dahlgard-Park, S. M., Reyes, L., & Chen, C. K. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29(9-10), 1108-1128.
- Evans, C., & Lewis, J. (2018). Analysing semi-structured interviews using thematic analysis: Exploring voluntary civic participation among adults (pp. p1-6). SAGE Publications Limited.
- Hardalov, M., Koychev, I., & Nakov, P. (2018). Towards automated customer support. In *International Conference on Artificial Intelligence: Methodology, Systems, and Applications* (pp. 48-59). Springer, Cham.

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México. México: Editorial McGraw Hill Education.
- Ladewski, B. J., & Al-Bayati, A. J. (2019). Quality and safety management practices: The theory of quality management approach. *Journal of Safety Research*, 69, 193-200.
- Li, D., Zhao, Y., Zhang, L., Chen, X., & Cao, C. (2018). Impact of quality management on green innovation. *Journal of cleaner production*, 170, 462-470.
- López Salas, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Madrid-España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Lozano, M. (2017). Sistema Financiero Internacional. Fundación para el desarrollo económico e inclusión social. Banco Mundial. Suiza
- Maguiña Garro, M. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BBVA Continental de Los Olivos, Lima 2018. Tesis. Universidad César Vallejo de Piura. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Majava, J. (2019). Business model evolution of customer care services. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 12(1), 1-12.
- Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación: La ruta cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw Hill. México
- Petelina-Walsh, A. (2021). Exploring the Role of Human and Digital Interactions in Online Customer Support (No. 5524). EasyChair.
- Ramos Valeriano, D. E. (2019). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Agencia Primavera-Banco de Crédito del Perú–Trujillo-Año 2017. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo. Escuela de Posgrado. Facultad de Ciencias Económicas.
- Rodríguez, G. A. R., Guzmán, M. H. F., & Barrero, M. S. R. (2018). Customer satisfaction with the credit services offered by financial cooperatives in Sweden. *Swiss Management Magazine*, 23(83), 621-633.

- Salgado C. (2018). Manual de investigación teórica y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat. Lima. Perú.
- Sánchez Zapata, J. L. (2021). El riesgo crediticio y la morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito Sullana SA. Oficina Especial La Hermelinda, Trujillo, año 2019 [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53739>
- Valdiviezo Calle, Z. V. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016 [Tesis de titulación]. Universidad Nacional de Piura: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1215>
- Vásquez W. (2019). Metodología de la investigación. Universidad San Martín de Porres. Unidad académica de estudios generales. Santa Anita – Lima. Perú.
- Vega Córdova, É. (29 de Mayo de 2021). Sistema no bancario: qué son las financieras, microfinancieras, cajas municipales y cajas rurales. (Gestión) Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/sistema-no-bancario-que-son-las-financieras-microfinancieras-cajas-municipales-y-cajas-rurales-sistema-financiero-sistema-bancario-peru-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Conjunto de acciones realizadas por la empresa para que el servicio recibido por los clientes y lo que experimentan en base a la imagen corporativa sea satisfactorio (Bourke y Roper, 2017)	La variable gestión de la calidad será medida mediante la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de Caja Sullana-Agencia Principal.	Planificación del servicio	Políticas y objetivos	Ordinal
				Documentos y registros	
				Dotación de recursos	
			Ejecución de procesos	Normalización	
				Evaluación crediticia	
				Trámite de expedientes	
			Medidas de control	Soporte tecnológico	
				Cobranza de créditos	
				Morosidad	
Atención al cliente	Acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra que buscan la satisfacción con un producto o servicio (Berry, 2020)	La variable atención al cliente será medida a través de un cuestionario a los clientes de Caja Sullana-Agencia Principal	Atención antes del servicio	Publicidad	Ordinal
				Expectativas	
				Canales de atención	
			Atención durante el servicio	Confiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Empatía	
				Seguridad	
			Atención después del servicio	Elementos tangibles	
				Seguimiento presencial	
				Seguimiento virtual	
				Atención a quejas y reclamos	

Anexo 02: Matriz de consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Hipótesis	Método
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
	¿Cuál es la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022?	Determinar la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.	Existe una relación directa entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.	Tipo aplicada Diseño no experimental-transversal-correlacional
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Enfoque mixto
Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con Problemas de Morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.	1. ¿Cuál es la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022?	1. Analizar la relación entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022	1. Existe una relación directa entre la planificación del servicio y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022	Población: 722 clientes con problemas de morosidad Muestra: 251 clientes con problemas de morosidad
	2. ¿Cuál es la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022?	2. Evaluar la relación entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022	2. Existe una relación directa entre la ejecución de los procesos y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022	Técnicas: Encuesta y entrevista
	3. ¿Cuál es la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana	3. Examinar la relación entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022	3. Existe una relación directa entre las medidas de control y atención al cliente con problemas de morosidad en	Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista
		4. Determinar la gestión de la calidad del servicio brindado al		Método: Prueba de correlación de Spearman con SPSS v.27

Agencia Principal, Sullana
2022?

4. ¿Cómo es la calidad del servicio
brindado al cliente con
problemas de morosidad en
Caja Sullana Agencia Principal,
Sullana, 2022?

5. ¿Qué características presenta la
atención al cliente con
problemas de morosidad en
Caja Sullana Agencia Principal,
Sullana, 2022?

cliente con problemas de
morosidad en Caja Sullana
Agencia Principal, Sullana, 2022

5. Definir las características de la
atención al cliente con problemas
de morosidad en Caja Sullana
Agencia Principal, Sullana, 2022

Caja Sullana Agencia Principal,
Sullana, 2022

Anexo 03: Solicitud dirigida a la organización

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 01 diciembre 2021

Señores
Escuela de Administración,
Universidad César Vallejo – Campus Piura.

A través del presente, Cesar Enrique Cabellos Pozo, identificado (a) con DNI N°02645234 representante de la empresa/institución Caja Sullana Agencia Principal, con el cargo de Gerente De Cobranza, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) José Luis Encalada Sobrino.
- b) Aarón Alonso Suarez Nole.

Están autorizadas para:

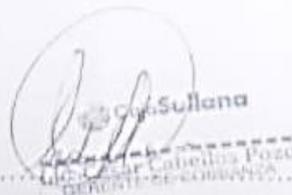
- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con Problemas de Morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2021.

b) Si No

- c) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación
Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Caja Sullana
Cesar Enrique Cabellos Pozo
GERENTE DE COBRANZA

Firma y Sello

Cesar Enrique Cabellos Pozo
Gerente De Cobranza.

Anexo 04. Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q} = \frac{1,96^2 * 722 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(722 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5} = 251$$

Anexo 05: CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES CON PROBLEMAS DE MOROSIDAD EN CAJA SULLANA – AGENCIA PRINCIPAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación

Objetivo. Determinar la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal.

Indicaciones. Marca la opción que más se adapte a tu percepción en relación al enunciado indicado, teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

5	4	3	2	1
<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Indiferente</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>

Consentimiento informado:

De manera Libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

Variable: Gestión de calidad

Dimensión: Planificación del servicio

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
1	La Caja tiene políticas claramente definidas y comunicadas a todo el personal					
2	Los objetivos que se fijan son precisos y alcanzables					
3	Se cuenta con toda la documentación necesaria para dar un buen servicio al cliente					
4	Los registros manuales y digitales que se llevan en la Caja facilitan una buena atención					
5	Se cuenta con los materiales necesarios para un servicio eficiente					
6	Los recursos humanos con los que se cuenta son los suficientes y necesarios					

Dimensión: Ejecución de procesos

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
7	Todos los procesos que se ejecutan están debidamente normalizados y estandarizados					
8	La evaluación crediticia se ejecuta de manera rápida y oportuna					
9	La documentación solicitada a los clientes para su evaluación crediticia es la estrictamente necesaria					

10	Los trámites de expedientes se realizan de manera ágil y en los plazos acordados					
11	La Caja cuenta con el soporte tecnológico necesario para dar un buen servicio					

Dimensión: Medidas de control

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
12	La cobranza se realiza en los plazos pactados con el cliente					
13	La cobranza de los créditos facilita el cumplimiento de los clientes					
14	La Caja lleva un estricto control de los clientes con problemas de morosidad					
15	Se otorgan facilidades a los clientes con problemas de morosidad para superar tal situación					
16	Los gestores de recuperaciones informan oportunamente de los vencimientos de los créditos					
17	Los gestores de recuperaciones proponen las mejores alternativas para los clientes con problemas de morosidad					

Variable: Atención al cliente

Dimensión: Atención antes del servicio

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
18	La publicidad de la Caja en los medios es clara y veraz					
19	Las condiciones de los créditos obedecen con exactitud a lo que la Caja ofrece a través de su publicidad					
20	La Caja cuida de no generar falsas expectativas en sus clientes					
21	Conozco las distintas maneras de acceder a los servicios de la Caja					
22	Los trámites en la Caja los puedo realizar de forma virtual					
23	Los canales de atención al cliente que posee la Caja son efectivos					

Dimensión: Atención durante el servicio

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
24	Tengo confianza que Caja Sullana me ofrece el mejor servicio en materia financiera					
25	El servicio que ofrece la Caja se adapta exactamente a mis necesidades					
26	El personal de Caja Sullana muestra una gran empatía con sus clientes					
27	Me siento seguro al realizar mis transacciones financieras en Caja Sullana					
28	Caja Sullana cuenta con la infraestructura y equipamiento necesario para dar una buena atención a los clientes					

Dimensión: Atención después del servicio

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
29	Los gestores de recuperaciones realizan un seguimiento presencial adecuado y oportuno a los créditos otorgados por la Caja					
30	El seguimiento de los créditos a través de medios virtuales es bastante eficiente y satisfactorio para sus clientes					

31	Las quejas y reclamos de los clientes son atendidos con esmero y prontitud por parte de Caja Sullana					
----	--	--	--	--	--	--

¡Gracias por su información!

DATOS GENERALES

1. Edad : _____

3. Estado civil : _____

2. Sexo : _____

4. Ocupación : _____

Fecha: _____

ANEXO 06: Guía de entrevista a Supervisor de Cobranza



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado Supervisor de Cobranzas, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; "Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con Problemas de Morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022", siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

ASPECTOS GENERAL

Nombre del entrevistado: Luis Miguel Alrostan Sandoval

Cargo del entrevistado: SUPERVISOR DE COBRANZAS

Fecha y hora de la entrevista: 10:30 AM. / 03-02-2022

Consentimiento Informado:

De manera Libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si (X) No ()

Preguntas:

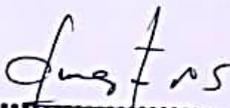
Variable gestión de calidad:

1. ¿Qué hace Caja Sullana desde la planificación del servicio para evitar problemas de morosidad en sus clientes?
2. ¿Cuáles son las principales debilidades de la Caja o que puntos debería mejorar en el proceso de otorgamiento de los créditos para reducir la morosidad?
3. ¿Qué se necesitaría para realizar un control más efectivo de la morosidad?
4. ¿Qué medidas de control son las que adopta Caja Sullana para mantener controlada la morosidad de sus clientes?

Variable atención al cliente

5. ¿Cómo evalúa usted la publicidad de la Caja en los diferentes medios de comunicación?
6. ¿Qué canales de atención pone Caja Sullana a disposición de sus clientes y son éstos eficientes?
7. ¿De qué manera mide Caja Sullana el nivel de satisfacción de sus clientes con el servicio recibido?
8. ¿Qué acciones post-servicio son las que realiza la Caja con los clientes que acceden a un crédito por parte de la Caja?

Muchas gracias por su participación


.....

Luis Miguel Almaraz Sandoval
SUPERVISOR DE COBRANZA

ANEXO 07: FICHA DE EVALUACIÓN Y CONSTANCIA DE VALIDACIONES



“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON PROBLEMAS DE MOROSIDAD EN CAJA SULLANA AGENCIA PRINCIPAL, SULLANA, 2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			95		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			95		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			95		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 29 de enero de 2022



Mg.: JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ
 DNI: 02778943
 Celular: 969294427
 E-mail: martinlazosanchez@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Magister en Administración con mención en Gerencia Empresarial, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos Cuestionarios:

“Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Gestión de la Calidad. Cuestionario dirigido a clientes con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Atención al cliente. Cuestionario dirigido a clientes con problemas de morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 29 días del mes de enero del Dos mil Veintidós.




Mg. : José Martín Lazo Sánchez
DNI : 02778943
Especialidad : Administración
E-mail : martinlazosanchez@gmail.com

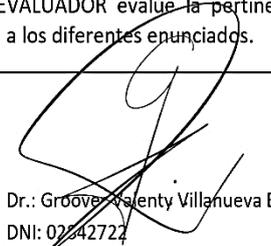
**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON PROBLEMAS DE MOROSIDAD EN CAJA SULLANA
AGENCIA PRINCIPAL, SULLANA, 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				97	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				97	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				97	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				97	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				97	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 30 de enero del 2022



Dr.: Groover Aslenty Villanueva Butrón
DNI: 02542722
Teléfono: 961532047
E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la C.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Clientes con Problemas de Morosidad Caja Sullana 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los treinta días del mes de enero del dos mil veintidos.

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE CON PROBLEMAS DE MOROSIDAD EN CAJA SULLANA
AGENCIA PRINCIPAL, SULLANA, 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			94		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			94		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			94		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			94		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			94		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 09 de Febrero del 2022.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R.E.G. UNIC DE CULLEG. N° 843

Dr.: Freddy William Castillo Palacios

DNI: 02842237

Teléfono: 969584019

E-mail: fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para Clientes con Problemas de Morosidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 09 días del mes de Febrero del Dos mil Veintidós.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
R. G. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fwcastillop@ucv.edu.pe

ANEXO 8: FORMATO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

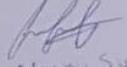
1.1. ESTUDIANTES	:	Encalada Sobrino, José Luis Suárez Nole, Aarón Alonso
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con Problemas de Morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Gestión de Calidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 <i>kuder Richardson</i> () Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	11 de Febrero del 2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	25

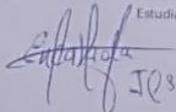
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.836
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Items iniciales: 17 Items finales: 17 El valor encontrado del índice Alfa de Cronbach de 0.836, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento
--


AARÓN ALONSO SUÁREZ NOLE
Estudiantes


JOSÉ LUIS ENCALADA SOBRINO


Cesar Vilela Calla
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 52627

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	17


Cesar Vilela Calla
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 52627

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES	:	Encalada Sobrino, José Luis Suárez Nole, Aarón Alonso
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión de la Calidad y Atención al Cliente con Problemas de Morosidad en Caja Sullana Agencia Principal, Sullana, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario de Atención al Cliente
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
		Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	11 de Febrero del 2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	25

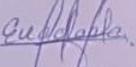
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.822
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

Items iniciales: 14
 Items finales: 14
 El valor encontrado del índice Alfa de Cronbach de 0.822, cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento


 AARÓN ALONSO SUÁREZ NOLE
 Estudiantes


 José Luis Encalada Sobrino

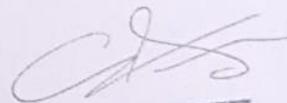

 Cesar Vilela Cally
 INGENIERO INDUSTRIAL
 CIP: 52627

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	14



Cesar Vilela Calla
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. 52622