

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



Calidad de atención a los clientes internos de la Empresa
METALPREN S.A.

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

Autor:

Caballero Ambrosio, Rony Alonso

Asesor:

Daniel Pérez, Jorge Augusto
Código ORCID 0000-0002-8323-3971

Chimbote - Perú

2021

1. Palabras clave:

Tema : Calidad de servicio

Especialidad: Administración

Línea de Investigación	OCDE
Área	5. Ciencias sociales
Subárea	5.2 Economía y negocios
Disciplina	5.2.1 Negocios y management
Sub - líneas o Campos de Investigación	Calidad de servicio

KEYWORDS

Topic: Quality of service

Speciality: Administration

Line of research	OCDE
Area	5. Social sciences
Sub area	5.2 Economy and business
Discipline	5.2.1 Business and management
Sub - lines or Research Fields	Quality of service

2. Título

CALIDAD DE ATENCION A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA EMPRESA METALPREN S.A.

3. Resumen

El propósito de esta indagación fue cómo es la calidad de atención con los clientes internos de empresa Metalpren S.A, La metodología utilizada y los resultados esperados fueron el Enfoque Cuantitativo de Tipo básico, Nivel Descriptivo y diseño no experimental, con una Población y muestra de 44 personas, Técnica e instrumento Encuesta – cuestionario, primero se consideró la Validación de juicio de expertos, segundo Confiabilidad Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto, análisis de datos y SPSS – procesamiento ,Excel (Base datos) Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje, El 95.5% calificó con nivel alto en la calidad del buen servicio con el cliente interno.

4. Abstract

The purpose of this inquiry was How is the quality of care with the internal clients of the company Metalpren SA, The methodology used and the expected results were the Quantitative Approach of Basic Type, Descriptive Level and non-experimental design, with a Population and sample of 44 people, Technique and instrument Survey - questionnaire, first the Validation of expert judgment was considered, second Cronbach's Alpha Reliability, a pilot sample is applied, data analysis and SPSS - processing, Excel (Database) Descriptive statistics: Tables and figure of frequency and percentage, 95.5% qualified with high level in the quality of the good service with the internal client.

Índice

1.	Palabras clave:	2
2.	Título	3
3.	Resumen	4
4.	Abstract	5
	Índice	5
5.	Introducción	7
5.1.	Antecedentes y fundamentación científica	7
5.2.	Justificación	11
5.2.1	Justificación teórica	11
5.2.2	Justificación social	11
5.3	Problema	11
5.4	Conceptualización y operacionalización de las variables	11
5.4.1	Conceptualización	11
5.4.2	Operacionalización	12
5.5	Hipótesis	17
5.6	Objetivos	17
6	Metodología	17
6.1	Tipo y diseño de investigación	17
6.2	Población y muestra	18
6.3	Técnica e instrumento de investigación	18
6.4	Procedimientos y análisis de la información	18
7	Resultados	20
8	Análisis y discusión	23
9	Conclusiones y recomendaciones	27
9.1	Conclusiones	27
9.2	Recomendaciones	29
10	Referencias bibliográficas	30
11	Agradecimiento	31

5. Introducción

5.1 Antecedente y fundamentación científica

5.1.1. Precedentes

A nivel externo

Arellano, (2018). Representa como la calidad de servicio es un mérito de competitividad, en el país de Ecuador. La metodología fue de clase relacional, construcción no práctico, universo y una parte de ella, la herramienta de estudio de tipo hermenéutico y la herramienta fue la orientación para el examen de documentos. Terminó que a la hora de desarrollar un producto, es fundamental centrarse primero frontalmente en la oferta y demanda y el conjunto de usuarios a los que se orienta el bien y prestaciones. Previo al rediseño de la secuencia fabril y administración, es requisito examinar su objetivo en relación de su incidencia de mercado en el requerimiento y plantear su superioridad empresarial. Percibir las carencias del consumidor, considerando poseer a las personas ideales para tener en cuenta, asimismo se logra un éxito en cualquier emprendimiento propio, considerando, que las compañías tengan en cuenta que el cliente siempre tiene la razón y por ende hay que priorizar la atención. Por lo tanto, es justo considerar una buena estrategia en una empresa, debemos de compensar las escaseces de los clientes en el tiempo estimado, puedan seguir logrando grandes bienes y tener superioridad competidor. Eso representa superar el nivel convencional de prestación de servicios tradicionales, ya que actualmente la calidad es vista como un mínimo requerido por el público en comparación con la competencia; Todo ello en el marco de no despertar expectativas competitivas, al contrario animar e inspirar la estabilidad y lealtad gubernamental, a excepción de precisar los escenarios, esta correlativa, impulsando la calidad del servicio podemos lograr aumento en la complacencia del representativo. Entendemos como un logro competente en el desarrollo en la calidad de servicio. Se aplica el resultado es para ambos sectores estatales y privados.

Hinojosa y Sandoval, (2018). Calidad de los servicios logísticos, Revista Iberoamericana, ciudad de México, prototipo descriptivo, no experimental, con una población 100 personas, el modelo a seguir conformados por 10 colaboradores, las técnicas y herramientas utilizadas para la averiguación La existencia del ser humano, la tesis localizó un mix de elementos que influyen en la persistencia de las MPE del mercado, ya que calidad de servicios proporcionados unos de los principales elementos

para retener o perder clientes para la empresa, manteniendo a ambas competitivas. Asimismo, se destaca la categoría de la gestión de calidad de la atención al cliente, ya que la comisión travesea un rol significativo en el progreso del agrado de los ciudadanos y alisando la vía y rumbo para obtener clientes leales, lo demuestra la indagación utilizada, de ahí que la gestión de estas variables sea crucial porque reúne dimensiones completas comprometidos de perfeccionar la práctica del beneficiario, favoreciendo el progreso de la compañía a través de durabilidad, compras repetidas, dando a la unidad económica una facturación que se traduce en rentabilidad y duración en la climatología; esta idea endurece la idea de la deducción original en gerencia sobre la calidad para perfeccionar la complacencia del consumidor.

A nivel nacional

Zumaeta (2018) En su disertación sobre la eficacia de la prestación y su atribución en el agrado de los clientes internos, realizó su estudio en una empresa láctea de Lima para conocer la existencia de un trato explicativa del servicio , calidad y agrado hacía el consumidor interno. Un método que gradúa el servicio calidad en 5 dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, El estudio fue bivariado, se correlacionaron las calidad del servicio y agrado del usuario , el resultado revelaron que la oferta de servicio en el área de calidad de material es buena, pero posiblemente podría ser mejor como parte de nuestra exigencia de los colaborados internos. El autor concluyó que el aforo de respuesta y la seguridad son las dimensiones de calificación bajas que influyen en la agrado del usuario interno en el caso de estudio es la agrado del usuario interno.

A nivel nacional destacan: Molina (2019). Conocimiento de agrado y un servicio de calidad hacías los beneficiarios en la residencial Jardines de la Católica, Lima 2019, Universidad Peruana de las Américas - Lima, prototipo descriptivo, croquis no empírica, población de 580 residentes al conjunto residencial, el prototipo estuvo conformada por 3 residentes del conjunto residencial, las técnicas utilizados en la exploración se realizaron a través de una encuesta y la correlación, las variables discutidas son correlacionados y afiliados entre sí, Este modelo existe una aceptación similitud

efectiva entre los términos definidos por la investigación y que la significancia obtenida es 0,000 (> que 0,01), lo que refuerza conexión. Asimismo, se compara entre los elementos físicos y variable, recibió un precio de 0,510 según coeficiente de Spearman,

por lo que el trato es moderada y directamente positiva. Teniendo esto en cuenta, se sugiere que digno a la apariencia de antecedentes sucesivos o descubridores de inferioridad entre las variables, cuanto mejor sea la gestión de la calidad en relación al servicio al público, mejor será la satisfacción del cliente la mejora de esta actividad a través de la provisión de valores en el servicio, ya sean elementos materiales o inmateriales, que configuran la calidad en un nivel significativo o alto para el público, para que no sienta las dificultades de diferenciación y su efecto a través de la agrado.

empresa prefiere a su competencia, y eso no es solo por generar sensaciones de satisfacción, pero también brindando soluciones que satisfagan las necesidades de las personas, influenciadas por la cantidad de soluciones o alternativas que se ofrecen al público, ya que es extravagante asumir una posición en el mercado, si solo se brinda un recurso porque los Clientes están buscando sociedades que puedan dar recursos a sus escaseces de forma agrupada sin poseer que acudir a otras existencias; por tanto, en la empresa examinada no será posible, aunque se consiga la satisfacción del cliente, incrementar el posicionamiento al mismo tiempo

A nivel local

Barrientos (2018) El estudio "Calidad de la atención y empatía en los beneficiarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caler distrito Los Olivos, 2018, asumió el objetivo general investigar la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia dicho métodos utilizada en la averiguación fue un rumbo cuantitativo, un diseño no experimental y un horizonte descripción transversal correlacionado, dicha técnica utilizada en el cuestionario y la herramienta utilizado es el interrogatorio, la terminación frecuente de la averiguación sobre las variables fue que la calidad de la atención y empatia del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). , cuanto mejor es la calidad de la atención, más feliz el usuario con la prestación de farmacia Laura Caler Health Center • Los Olivos, 2018.

Vásquez (2018) Dicha investigación titulada la calidad de servicio en la cadena de boticas en Lima. Lo primordial que señalan es la confirmación de la escala SERVQUAL en el comercio minorista de productos farmacéuticos a nivel del área metropolitana de Lima y una descripción de la situación en cuanto a la calidad percibida de este servicio en la sección farmacéutico. Respecto a la metodología, el rumbo adecuado es cuantitativo

y la técnica utilizado hipotético deductivo, la herramienta utilizado fue el servqual, La población es de 7.379.166 habitantes. De esta investigación se concluye que se confirma la coexistencia de una correlación efectiva y despejada entre ambas variables, también en lo que respecta las dimensiones ,calidad de la vigilancia percibida por el usuario en la farmacia. También concluye las posibilidades del cliente adulto en relación con los servicios farmacéuticos ofrecidos, lo que representa una conformidad para mejorar el servicio de farmacia minorista.

A nivel nacional destacan: Molina, A. (2019). Respecto al Eficacia de la prestación y conocimiento de agrado del cliente en el residencial Jardines de la Católica - Lima 2019, En la universidad Peruana de las Américas, prototipo descriptivo, diseño no experimental, población conformada por 590 residentes de condominio, el modelo estuvo compuesta por 3 residentes del condominio, las técnicas y herramientas utilizadas en la exploración formaron parte de la búsqueda de Spearman y correlación, las variables discutidas están relacionadas entre ellos; Manifiesta una existencia elevado y positivamente correlacionado en términos definidos por la investigación y la significación adquirido es 0,000 (menor que 0,01), lo que refuerza conexión. Asimismo, el balance de los elementos estable e inestable dependiente recibió un valor de 0,510 según el coeficiente de Spearman, considerando la existencia de una relación positiva moderada y directa. En este sentido, se propone que, debido a la presencia de datos correlativos o generadores de dependencia entre las variables, cuanto mejor sea la gestión de la calidad en relación con el servicio al público, mejor podrá la empresa responder a la satisfacción del cliente. en la mejora. de esta actividad a través de la aportación de valores en el servicio, tanto a través de elementos tangibles como intangibles, que moldean la figura de la calidad a una significativa o alta reputación ante el público para que no lo haga. difícil de diferenciar y sentir su efecto, representado por la satisfacción, para ello, es de suma importancia que tanto las empresas como las instituciones cuenten con políticas que permitan una mejora constante e incremental en la calidad de sus diversos productos y servicios, en función de las necesidades de su audiencia, para agregar valor a través de este proceso, con la intención de no solo generar una venta, sino también hacer que el comprador se aprecie cómodo después de la adquisición, lo que se refleja en una deleite efectiva que luego se traslada a su entorno inmediato y así se da cuenta del efecto coeficiente.

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Manifiestar y garantizar la existencia explicativo de la calidad del servicio del área de calidad que brinda y satisfaga al cliente interno de la empresa Metalpren SA empleando la metodología Servqual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comprobar la existencia en relación a la dimensión explicativa con la confiabilidad y agrado del cliente interno de la empresa Metalpren con la calidad del servicio que les brinda vuestra área calidad.

5.2. Justificación

5.2.1 Justificación teórica

Dicha averiguación utilizará el sondeo a modo de herramienta y la información serán utilizados mediante un software detallado, en el cual las consecuencias conseguidos se utilizarán para futuras indagaciones sobre las diversas variables de estudio, al tiempo que se podrá prosperas en la averiguación científica y ayudar a localizar otros resultados.

5.2.2 Justificación social

La siguiente indagación de estudio es socialmente notable ya que beneficia a emprendedores, gerentes y empleados en general que dan forma a la vida en la empresa; por los resultados conseguidos en Metalpren S.A. posibilitar la toma de medidas a favor del empleado para mejorar la calidad del servicio.

5.3 Problema

¿Cómo es la calidad de atención dirigida a los clientes internos de la empresa Metalpren SA?

5.4 Conceptualización y operacionalización de las variables

5.4.1 Conceptualización

Variable Calidad de servicio

Enunciación conceptual: Zeithaml (1 s / p) “El veredicto del cliente sobre la mejoría y perfección de una existencia en su conjunto. Es una representación de cualidad, y resultado de un balance entre las posibilidades y la conocimiento del desempeño observado ”(citado en Guzmán y Vega, 2006).

Definición operativa: Calidad de servicio para los usuarios de Metalpren S.A. es la opinión de superioridad y excelencia en su conjunto. Una forma de actitud al comparar perspectivas y conocimiento del trabajo observado.

5.4.2 Operacionalización

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) han sugerido cinco dimensiones de la calidad de servicio percibida, con elementos desarrollados para medir el desempeño y las expectativas percibidas, son las siguientes:

Dimensión 1 Confianza: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) Capacidad para realizar la prestación ofrecido de representación precisa y segura. En un sentido más extenso, significa que la empresa cumple sus promesas, acuerdos sobre prestación de servicios, entrega, precios y resolución de problemas. (s / p)

Indicador 1: Cumple lo ofrecido

Indicador 2: Claro beneficio por solucionar dificultades

Indicador 3: Ejecutan perfecto el servicio la primera vez

Indicador 4: Cierran el servicio en el lapso propuesto

Indicador 5: No cometen faltas

Dimensión 2 Responsabilidad: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) Ofrecimiento para beneficiar a los clientes y brindar un servicio con inmediatez. Esta dimensión recalca el cuidado y la inmediatez con que se abordan las solicitudes, consultas, quejas y dificultades en los clientes. Las empresas deben atestiguar de prestar atención en el proceso de ayuda de servicios y gestión de intereses, no desde su propio punto de vista, sino del cliente. (s / p)

Indicador 1: Notifican cuando ultimarán el servicio

Indicador 2: Los empleados brindan un servicio resuelto

Indicador 3: Los empleados persistentemente están preparados a colaborar

Indicador 4: Los empleados de ningún modo están demasiados atareados

Dimensión 3 Seguridad: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) La experiencia y la empatía de los colaboradores y la capacidad de influenciar con sus compañeros de trabajo inspiran confianza y seguridad, posiblemente es de confianza implementar y ejecutar esta dimensión para todo servicio y atención había los clientes internos, podrán percibir algún riesgo o acto inseguro al no estar seguros en su capacidad para enfrentar las cosas y situaciones que impacten directamente a los servicios en general como socios financieros, de seguros, de corretaje, médicos y legales. (s / p). (s / p)

Indicador 1: Conducta honesto de los colaboradores.

Indicador 2: Seguridad y confianza que notan los colaboradores

Indicador 3: Empatía y amabilidad entre colaborares

Indicador 4: Experiencia y conocimiento de los colaboradores.

Dimensión 4 Empatía: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) El adjetivo de unos de los valores como la empatía radica en traspasar mediano un servicio personificado o apropiado a los clientes, que son magníficos y específicos.

Indicador 1: Brindan atención específica

Indicador 2: Programas de trabajo beneficiosos para los clientes

Indicador 3: Poseen empleados eficientes y rentables

Indicador 4: Se preocupan por los clientes

Indicador 5: Perciben las insuficiencias de los clientes

Dimensión 5 Tangibles: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) La imagen de las infraestructuras, los equipos, personal operativo y activos para una mejor comunicación. El entorno transmiten retratos del servicio y caracteres físicas que los clientes y en personal nuevos, se manejarán para la evaluación del personal.

Indicador 1: Dispositivos de aspecto reciente

Indicador 2: Subestructuras visualmente interesantes

Indicador 3: Empleados con aspecto de agrado

Indicador 4: Elementos materiales directos y atractivos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	Según Zeithaml (1987 s/p, citado en Guzmán y Vega 2006) “Es la opinión del cliente acerca de la superioridad y excelencia acerca de una entidad como un todo. Esta es una forma de actitud, y resulta desde una comparación de expectativas y la percepción del desempeño percibido”.	La calidad de servicio para los usuarios de Metalpren SA es la opinión de la superioridad y excelencia como un todo. Una forma de actitud al realizar comparaciones entre expectativas y percepción del desempeño percibido.	Confiabilidad	Cumple lo prometido	¿El colaborador Metalpren SA cumple lo ofrecido de los servicios de la entidad?
				Sincero interés por resolver problemas	¿El colaborador muestra un interés sincero en solucionarlo cuando usted tiene alguna queja y/o reclamo del servicio?
				Realizan bien el servicio la primera vez	¿La atención que le brindó el colaborador fue la correcta desde la primera vez?
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	¿Se cumple con el servicio de acuerdo con lo promocionado?
			Capacidad de respuesta	No cometen errores	¿El colaborador realiza bien los trámites del servicio que usted solicita?
				Comunican cuando concluirán el servicio	¿El colaborador te comunica sobre el término del servicio solicitado?
				Los empleados ofrecen un servicio rápido	¿El colaborador le brinda una atención rápida?
				Los empleados siempre están dispuestos a ayudar	¿Considera que el colaborador siempre está dispuesto a ayudarlo?
			Seguridad	Los empleados nunca están demasiados ocupados	¿El colaborador muestra interés en solucionarle sus problemas con el servicio?
				Comportamiento confiable de los empleados	¿El comportamiento del colaborador le inspira confianza?
				Clientes se sienten seguros	¿Usted se siente seguro en la realización del servicio solicitado?
				Los empleados son amables	¿El colaborador siempre amable con usted?
			Empatía	Los empleados tienen conocimientos suficientes	¿Cree que el colaborador tiene total conocimiento del servicio?
				Ofrecen atención individualizada	¿El colaborador le brinda una atención individualizada?
				Horarios de trabajo convenientes para los clientes	¿El horario de atención es apropiado para usted?
				Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	¿Metalpren SA cuenta con empleados que le brinda atención personalizada?
				Se preocupan por los clientes	¿Metalpren SA se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes?
Tangibles	Comprenden las necesidades de los clientes	¿El colaborador comprende sus necesidades específicas?			
	Equipos de apariencia moderna	¿Metalpren SA cuenta con equipos modernos?			
	Instalaciones visualmente atractivas	¿Las instalaciones de Metalpren SA o son ordenadas y limpias?			

				Empleados con apariencia pulcra	¿El colaborador muestra una apariencia ordenada y pulcra?
				Elementos materiales atractivos	¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren SA son visualmente atractivo?

5.5 Hipótesis

Este estudio no requiere la formulación de hipótesis ya que las hipótesis solo necesitan ser propuestas en investigación descriptiva tratando de predecir un número o hecho, o en investigación de correlación o relación causal (Hernández 2010).

5.6 Objetivos

5.6.1 Objetivo general

Comprobar cómo es la Calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.

5.6.2 Objetivos específicos

1. Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA
2. Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA
3. Describir las características de los elementos elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA
4. Describir las características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA
5. Describir las características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

6 Metodología

6.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

La indagación ejecutada como prototipo de tesis es Descriptivo porque describió operacionalmente la variable. Su nivel de averiguación es aplicado.

Diseño de Investigación:

No Experimental, porque no se manipuló la variable.

6.2 Población y muestra

Población:

Ruedas (2000). La población es un agregado total de casos que cumplen un conjunto de criterios predeterminados, por lo que cuando hablamos de población nos referimos a humanos, pero también podemos referirnos a las historias de un hospital específico, escuela de enfermería, etc. La población es pequeña, por lo que no es necesario tomar una muestra.

Tamaño de la población:

La población en la presente investigación comprenderá todos los clientes de Metalpren S.A.,

Muestra:

Se trabajará con todos los clientes de Metalpren S.A, son 26.

6.3 Técnica e instrumento de investigación

Técnicas

Se utilizó una encuesta cuya estructura es trazada para recolectar datos de los elementos de estudio (Calidad de servicio).

Instrumentos

Se manejó un cuestionario debidamente estructurado, cuyas preguntas se utilizaron para recoger datos sobre las variables de estudio. Para su confirmación se manejó el "Juicio de experto" y el Alfa de Cronbach para su fiabilidad.

6.4 Procedimientos y análisis de la información

Se diseñaron las herramientas de recolección tal a manera desarrolladas particularmente para este artículo y los interrogatorios, por lo que fue necesario verificar su validez a través del juicio de expertos.

Técnicas de procesamientos y análisis de datos:

Proceso: alternativas de los ítem asignado pesos a cada uno, razón la escala Likert, que significa peso mínimo y máximo según correspondan respectivamente a un indicador negativo o positivo. Luego se procesaron en Excel o SPSS.

Método de análisis de datos:

Estadística descriptiva: Se utilizó para relatar las mejoras en la base de tablas de frecuencia y Gráficos de barras.

7 Resultados

Del objetivo general:

Determinar cómo es la calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.

Tabla 1

calidad de atención a los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.

	Baja		Regular		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
V1: Calidad de servicio	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
D1: Calidad de atención al cliente	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
D2: Capacidad de respuesta	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
D3: Elementos tangibles	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
D4: Seguridad	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
D5: Empatía	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%

Interpretación: Según los colaboradores (clientes interno) el 95,8% calificó con el nivel alto, la Calidad de servicio (cliente interno); así mismo las dimensiones obtuvieron las calificaciones siguientes: en calidad de atención al cliente calificaron con un 95.8% en nivel alto; en capacidad de respuesta calificaron con un 95.8% de nivel alto; en elementos tangibles calificaron con un 95.8% en nivel alto; en seguridad calificaron con un 95.8% en nivel alto; y en empatía calificaron con un 95.8% en nivel alto.

De los objetivos específicos:

Objetivo específico 1: Describir las características de la calidad de atención, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Tabla 2

Características de la calidad de atención, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Ítems	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%

▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos	0	0,0%	2	8,3%	22	91,7%	24	100,0%
---	---	------	---	------	----	-------	----	--------

Interpretación: Según los colaboradores (clientes interno); calificaron los ítems como sigue: el ítem Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace, con un 91.7% de acuerdo; Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo, con un 91.7% en acuerdo; Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado, con un 91.7% en acuerdo, y Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos con un 91.7% en acuerdo

Objetivo específico 2: Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Tabla 3

Características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función.	0	0,0%	6	25,0%	18	75,0%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil.	0	0,0%	5	20,8%	19	79,2%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarle.	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	1	4,2%	2	8,3%	21	87,5%	24	100,0%

Interpretación: Según los colaboradores (clientes internos); estimaron que Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función lo hace con un 75.0 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil. Lo hacen con un 79.2 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarle. Lo hacen con un 91.7 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas. Con un 87.5 % de acuerdo

Objetivo específico 3: Describir las características de los elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Tabla 4

Características de los elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Metalpren SA cuenta con equipos moderno	1	4,2%	5	20,8%	18	75,0%	24	100,0%
▪ Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%

Interpretación: Según los colaboradores (clientes interno) el 75.0% están de acuerdo que cuenta con equipos moderno; Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias lo aprueban con un 91.7 % de acuerdo; El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones lo aseguran un 91.7 % de acuerdo; y para finalizar Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo lo hacen con un 91.7 % de acuerdo.

Objetivo específico 4: Describir las características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Tabla 5

Características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza	1	4,2%	2	8,3%	21	87,5%	24	100,0%
▪ Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas	1	4,2%	0	0,0%	23	95,8%	24	100,0%

Interpretación: Según los colaboradores (clientes interno) aprobaron que Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza lo hacen con 87.5 % de acuerdo; Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales con un 95.8 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables con un 95.8 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas con un 95.8 % de acuerdo.

Objetivo específico 5: Describir las características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Tabla 6

Características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado	1	4,2%	2	8,3%	21	87,5%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)	0	0,0%	1	4,2%	23	95,8%	24	100,0%
▪ Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas	1	4,2%	1	4,2%	22	91,7%	24	100,0%

- Interpretación: Según los colaboradores (clientes interno) calificaron a los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado con un 91.7 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado lo hacen 87.5 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada lo hacen con 91.7 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted) lo hacen con 95.8 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas lo hacen con 91.7 % de acuerdo.

8 Análisis y discusión

En relación con el objetivo general

Determinar cómo es la calidad de servicio para los clientes internos de Metalpren S.A.

Según la tabla 1

Interpretación: Según los colaboradores (clientes interno) el 95,8% calificó con el nivel alto, la Calidad de servicio

Juran (s.f) Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de **Calidad**, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso. ... **Se trata de objetos físicos** cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida (s.p)

Por lo tanto se infiere que el 95.5% de calificación de nivel alto en la calidad de servicio con el cliente interno es positivo, denotando una notable significación del resultado obtenido con la base teórica, reforzando la buena gestión de la empresa Metalprime SA.

(pasa a CONCLUSIONES) LUEGO LO MIGRA A Resumen (abreviado)

El 95.5% calificó con nivel alto en la calidad de servicio con el cliente interno

, los colaboradores (clientes internos); calificaron con nivel alto, la variable Calidad de servicio (95.8%); así mismo las dimensiones obtuvieron la evaluación como sigue: el nivel de calidad de atención al cliente con (95.8%) con un nivel alto; la Capacidad de respuesta con un (95.8%) con un nivel alto; Elementos tangibles con (95.8%) con un nivel alto; Seguridad con (95.8%) con un nivel alto; y Empatía con (95.8%) con un nivel alto, resultados concuerdan con los encontrados por Zumaeta (2018) En su disertación sobre la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente interno, realizó su estudio en una empresa láctea de Lima para conocer si existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente interno. Un método que mide el servicio calidad en 5 dimensiones: empatía, elementos

tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, El estudio fue bivariado, las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente interno se correlacionaron entre sí, los resultados mostraron que la oferta de servicio en el área de calidad de material es buena, pero posiblemente podría ser mejor porque nuestros clientes internos son muy exigentes. El autor concluyó que la capacidad de respuesta y la seguridad son las dimensiones de calificación más bajas que influyen en la satisfacción del cliente interno en el caso de estudio es la satisfacción del cliente interno.

Con relación al objetivo específico 1: Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Según la tabla 3, los colaboradores (clientes internos); consideraron estar de acuerdo con un 75.0 % ; que los inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función; Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil. Lo hacen con un 79.2 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo. Lo hacen con un 91.7 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas. Con un 87.5 % de acuerdo, cuyo objetivo es determinar si existe una relación entre la calidad del servicio y capacidad de respuesta de los colaboradores de la empresa Cruz del Sur Cargo S.A.C. Santa Anita 2018. La metodología de investigación fue hipotética deductiva, el nivel fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 63 clientes, para la recolección de datos se diseñó la encuesta y la herramienta fue el cuestionario, el cual se probó con una prueba piloto de 20 colaboradores obteniendo el valor alfa de Cronbach de la calidad de servicio del instrumento = 0.878 y capacidad de respuesta de un valor de 0.659, indicando que existe alta confiabilidad , las conclusiones indican que existe un índice de calidad de servicio y capacidad de repuesta del cliente de transporte de la empresa Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018: porque está indicado por el coeficiente rho de Spearman ($r = 0,85$), igualmente confirmado por el promedio bilateral ($\text{sig.} = 0,000$), lo que obliga nosotros para negar la hipótesis nula y para aceptar la hipótesis alternativa o propuesta.

En relación al objetivo específico 2: Describir las características de los elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

según la tabla 4, los colaboradores (clientes internos); el 75.0% están de acuerdo que cuenta con equipos moderno; Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias lo aprueban con un 91.7 % de acuerdo; El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones lo aseguran un 91.7 % de acuerdo; y para finalizar Los materiales

asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo lo hacen con un 91.7 % de acuerdo, concuerda con lo que transmite Molina (2019). Calidad de servicio y elementos tangibles en el residencial Jardines de la Católica, Lima 2019.. tipo descriptivo, diseño no experimental, población de 590 residentes del conjunto residencial, la muestra estuvo conformada por 3 residentes del conjunto residencial, las técnicas utilizados en la averiguación estuvieron la encuesta y la correlación donde las variables discutidas son correlacionados entre las variables, con esto demostramos que hay existencia alta y positivo entre ambos términos analizados por las averiguaciones que tienen como significado obtener 0,000 (menor 0,01) lo que refuerza conexión, comparación entre las síntesis físicos en los activos y la variable dependiente recibió un valor de 0,510 según el coeficiente de Spearman, por lo que la correlación es templada y directamente positiva.

En relación al objetivo específico 3: Describir las características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Según la tabla 5, los colaboradores (clientes internos); aprobaron que Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza lo hacen con 87.5 % de acuerdo; Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales con un 95.8 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables con un 95.8 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas con un 95.8 % de acuerdo Arellano, (2018). Describe como la seguridad como una ventaja competitiva, en el país de Ecuador, Tipo correlacional, diseño no experimental, percibir con seguridad a los clientes sobre sus necesidades, considerando tener a las personas ideales para atenderlos, también pueden llevar a un negocio al éxito. Teniendo esto en cuenta, todas las empresas deben asegurarse de que los clientes sean la máxima prioridad. Por lo tanto, El objetivo estratégico de la empresa, es satisfacer las necesidades con personal capacitados, transmitan una seguridad a los clientes en el mediano y largo plazo, para que puedan seguir obteniendo mayores beneficios y tener una enorme ventaja competitiva.

En relación con el objetivo específico 4 Describir las características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA

Según la tabla 6, los colaboradores (clientes internos); calificaron a los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado con un 91.7 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado lo hacen 87.5 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada lo hacen con 91.7 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted) lo hacen con 95.8 % de acuerdo; Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas lo hacen con 91.7 % de acuerdo, Barrientos (2018) El estudio "Calidad de la atención y empatía de los colaboradores del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos, 2018" tuvo como objetivo general investigar la relación entre la calidad de la atención y la empatía al usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller en el distrito de Los Olivos, 2018. La metodología utilizada en la investigación fue un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un nivel descripción transversal correlacionado, la técnica utilizada fue el cuestionario y el instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión general de la investigación sobre las variables fue que la calidad de la atención y la empatía del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, $Rho \text{ Spearman} = 0.852$ correlación muy alta). Es decir, cuanto mejor es la calidad de la atención, más feliz el usuario con el servicio de farmacia Laura Caller Health Center • Los Olivos, 2018

9 Conclusiones y recomendaciones

9.1 Conclusiones

1. Constatamos la calidad de atención de los colaboradores de Metalpren SA hacia sus clientes internos es del 95,8%, lo cual se considera alto por tener debidamente en cuenta sus requerimientos y buscar soluciones a los problemas planteados, lo que demuestra una efectiva calidad de cuidado.
2. Se ha comprobado que la capacidad de respuesta de los inspectores de calidad de los materiales es correcta, rápida para solucionar las dificultades que se presenten en las condiciones de los clientes internos de Metalpren SA; lo que genera confianza y satisfacción entre los clientes.
3. Se ha comprobado que los elementos tangibles utilizados y requeridos para la resolución de los problemas y la ejecución de las tareas correspondientes son

adecuados y efectivos para llevar a cabo las tareas marcadas por los inspectores y colaboradores de la empresa Metalpren.

4. Se ha observado que las características de seguridad e higiene son adecuadas tanto a nivel de personal como a nivel estructural, lo que representa positivamente el servicio de la empresa.

5. Se ha observado que los colaboradores muestran una actitud receptiva, servicial y colaboradora hacia el cliente interno de la empresa, lo que destaca la calidad del servicio y del personal a disposición de la compañía.

9.2 Recomendaciones

1. Se recomienda continuar con el incentivo motivacional presente en la estructura corporativa, que permitirá mantener la calidad de atención percibida en este estudio y aumentar esta percepción hacia los clientes externos.
 2. Se recomienda que se mantenga una formación constante para mantener una capacidad de respuesta eficaz y rápida de acuerdo a las necesidades del cliente, a fin de poder generar la confianza necesaria para plantear las preguntas necesarias que serán respondidas de forma eficaz en cada situación.
 3. Se sugiere utilizar materiales y elementos suficientes para la resolución de cualquier tipo de pregunta o problema que pueda surgir, ya que con ello se podrá mantener la figura que existe actualmente de la rápida solución y atención eficaz de los colaboradores de la empresa.
 - . Se recomienda continuar con la gestión de seguridad y limpieza que, a la fecha, presenta condiciones satisfactorias.
 5. Se recomienda continuar con la formación, incentivo y tradición en el trato y actitud que desarrollan los colaboradores en la actualidad, ya que ésta presenta la calidad del servicio y la preparación formal sobre las actitudes de los empleados de la empresa.
- cuenta corporativa

10 Agradecimiento

Agradezco a mi padres, esposa e hijos quienes me inspiran para poder seguir creciendo en lo personal y profesionalmente, gracias también a la empresa Metalpren S.A por permitirme ser parte de esta familia donde encuentro nuevos retos y desafíos en el ámbito profesional y a Dios por permitirme estar con los mio.

11 Referencias bibliográficas

Alcalde Enríquez, E., Castañeda Oña, J., and Amorós Rodríguez, E. M. (2018). Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.”

Amores Cevallos, C. M. (2018). Modelo de calidad de servicio al cliente para mejorar la comercialización de combustible en la Estación de Servicio el Fogón (Bachelor's thesis, LATAACUNGA/ESPE/2018)

Ferman Díaz, Z. H., Martínez Ramos, J. M., Gutiérrez, R., and José, M. (2019). Medición de la calidad de los servicios estratégicos del primer banco de los trabajadores a través del modelo Servqual (Doctoral dissertation, Universidad de El Salvador).

Nieto Alvarez, P. E., Quizhpilema, P., and Beatriz, L. (2019). Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero categorización cuatro estrellas en la ciudad de pág. 2 Cuenca; y, propuesta de diseño del modelo Servqual para: Hotel Zahir 360. Año 2019.

Mendoza Morales, M. (2016). Nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital nacional dos de mayo en diciembre del 2015. Universidad Ricardo Palma”

Peñaloza Beltran, G. G., and Callata Quispe, B. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en el Banco de la Nación Puno, 2019. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Puno – Perú

Salazar Rivadeneira, G. V. (2018). Diseño e implementación del modelo Servqual para mejorar la atención al cliente de los restaurantes categoría I de la zona urbana de Riobamba, en el período 2018. Universidad Nacional de Chimborazo, 2018.

12 Anexos y apéndice

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA pag ..

ANEXOS 02: CUESTIONARIO pag ...

APENDICE 01: BASE DE DATOS pag ...

APENDICE 02 ANALISIS DE CONFIABILIDAD pag ...

APENDICE 03: JUICIO DE EXPERTOS pag ...

ANEXO 1: MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Calidad de atención en los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.	¿Cómo es la calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.?	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la Calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características de la calidad de atención, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA 2. Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA 3. Describir las características de los elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA 4. Describir las características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA 5. Describir las características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA 	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Calidad de atención	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censal está constituido por 44 personas como clientes internos la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Muestra: Está constituido por 44 personas como clientes internos la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Muestreo: -Muestreo, como se selecciona la muestra</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario -Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE INVESTIGACION:

Cuestionario

INTRODUCCION: El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes internos. Su aporte al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, asimismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo crea conveniente.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que crea que es la correcta. Marque con un aspa el área donde labora

En desacuerdo (1)	Indeciso (2)	De acuerdo (3)
-------------------	--------------	----------------

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2	3
1	Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace			
2	Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo			
3	Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio			
4	Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado			
5	Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos			
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3
6	Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función			
7	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil			
8	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarle			
9	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas			
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3
10	Metalpren SA cuenta con equipos moderno			
11	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias			
12	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones			
13	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo			
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		1	2	3
14	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza			
15	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales			
16	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables			
17	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas			
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		1	2	3
18	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado			
19	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado			
20	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada			

21	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)			
22	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas			

APENDICE 01: BASE DE DATOS pag ...

APENDICE 02 ANALISIS DE CONFIABILIDAD pag ...

APENDICE 03: JUICIO DE EXPERTOS pag ...



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL

DE ADMINISTRACION

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 03 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) RONY ALONSO CABALLERO AMBRIO está desarrollando su tesis Titulada “CALIDAD DE ATENCION EN LOS CLIENTES INTERNO DE LA EMPRESA METALPREN S.A.. LIMA 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCION EN LOS CLIENTES de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.



Jorge Daniel Pérez

Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL

DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "Calidad de servicio para los clientes Agrobanco, provincia de Casma, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Fernando Salazar Gonzales

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración de operaciones

TIEMPO: 17 años. CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar cómo es la calidad de servicio para los clientes de Metalpren S.A. 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
COHERENCIA El ítem tiene relación	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide

MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Calidad de atención en los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.	¿Cómo es la calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.?	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la Calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>6. Describir las características de la calidad de atención, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>7. Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>8. Describir las características de los elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>9. Describir las características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>10. Describir las características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Calidad de atención	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censal está constituido por 44 personas como clientes internos la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Muestra: Está constituido por 44 personas como clientes internos la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Muestreo: -Muestreo, como se selecciona la muestra</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario -Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje</p>

Fuente: Elaboración propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable : Calidad de servicio	La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” Berry (1993).	la calidad del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor interno en la empresa Metalpren SA.	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Cumple lo prometido	Cuando el inspector de calidad materiales promete hacer algo en cierto tiempo lo hace
				Sincero interés por resolver problemas	Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo
				Realizan bien el servicio la primera vez	Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado
				No cometen errores	Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comportamiento confiable de los empleados	Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función
				Cientes se sienten seguros	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil
				Los empleados son amables	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo
				Los empleados tienen conocimientos suficientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas
			ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos de apariencia moderna	Metalpren SA cuenta con equipos moderno
				Instalaciones visualmente atractivas	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias
				Empleados con apariencia pulcra	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones
				Elementos materiales atractivos	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo
			SEGURIDAD	Comportamiento confiable de los empleados	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza

				Clientes se sienten seguros	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales
				Los empleados son amables	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables
				Los empleados tienen conocimientos suficientes	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas
			EMPATÍA	Ofrecen atención individualizada	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado
				Horarios de trabajo convenientes para los clientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado
				Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada
				Se preocupan por los clientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)
				Comprenden las necesidades de los clientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: Cuestionario

INTRODUCCION: El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes internos. Su aporte al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, asimismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo crea conveniente.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que crea que es la correcta. Marque con un aspa el área donde labora

En desacuerdo (1)	Indeciso (2)	De acuerdo (3)
-------------------	--------------	----------------

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2	3
1	Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace			
2	Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo			
3	Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio			
4	Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado			
5	Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos			
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3
6	Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función			
7	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil			
8	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo			
9	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas			
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3
10	Metalpren SA cuenta con equipos moderno			
11	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias			
12	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones			
13	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo			
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		1	2	3
14	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza			
15	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales			
16	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables			
17	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas			
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		1	2	3
18	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado			
19	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado			
20	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada			
21	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)			
22	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas			

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

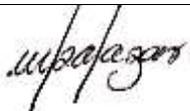
TITULO DE LA TESIS: “Calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021”.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICARSE UN
Dimensión 1: Calidad de atención al cliente	- Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	4	4	4	4	
	- Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	4	
	- Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio	4	4	4	4	
	- Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado	4	4	4	4	
	- Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos	4	4	4	4	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	- Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas	4	4	4	4	
Dimensión 3: Elementos tangibles	Metalpren SA cuenta con equipos moderno	4	4	4	4	
	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias	4	4	4	4	
	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones	4	4	4	4	
	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza	4	4	4	4	
	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables	4	4	4	4	

Dimensión 4:	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas	4	4	4	4	
Dimensión 5: Empatia	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en

ASPECTO GENERALES

ASPECTO	SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X				
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X			
VALI					
APLICABLE	SI X		NO APLICABLE		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES				SI	NO
Validado por: Mg Fernando Salazar				X	
			Fecha: 03-08-2021		
 Firma:		Tlfno 043-568974		Email: Fernando.salazar@usanpedro.edu.pe	

Juicio de expertos N° 02



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 03 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) RONY ALONSO CABALLERO AMBRIO está desarrollando su tesis Titulada “CALIDAD DE ATENCION EN LOS CLIENTES INTERNO DE LA EMPRESA METALPREN S.A.. LIMA 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCION EN LOS CLIENTES de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.



Jorge Daniel Pérez

Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "Calidad de servicio para los clientes Agrobanco, provincia de Casma, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Fernando Salazar Gonzales

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administracion de operaciones

TIEMPO: 17 años. CARGO ACTUAL: Docente

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar cómo es la calidad de servicio para los clientes de Metalpren S.A. 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
-----------	--------------	-----------

<p>SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<p>lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide

MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Calidad de atención en los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.	¿Cómo es la calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.?	<p>Objetivo general: Determinar cómo es la Calidad de atención con los clientes internos de la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>11. Describir las características de la calidad de atención, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>12. Describir las características de la capacidad de respuesta, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>13. Describir las características de los elementos elementos tangibles, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>14. Describir las características de la seguridad, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p> <p>15. Describir las características de la empatía, para con los clientes internos de la empresa Metalpren SA</p>	Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).	Calidad de atención	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Censal está constituido por 44 personas como clientes internos la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Muestra: Está constituido por 44 personas como clientes internos la empresa Metalpren S.A.</p> <p>Muestreo: -Muestreo, como se selecciona la muestra</p> <p>Técnica e instrumento: Encuesta - cuestionario -Primero: Validación de juicio de expertos, -Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica una muestra piloto</p> <p>Análisis de datos: . SPSS – procesamiento -Excel (Base datos) - Estadística descriptiva: Tablas y figura de frecuencia y porcentaje</p>

Fuente: Elaboración propia.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable : Calidad de servicio	La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” Berry (1993).	la calidad del servicio se define en el modelo como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del consumidor interno en la empresa Metalpren SA.	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Cumple lo prometido	Cuando el inspector de calidad materiales promete hacer algo en cierto tiempo lo hace
				Sincero interés por resolver problemas	Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo
				Realizan bien el servicio la primera vez	Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado
				No cometen errores	Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comportamiento confiable de los empleados	Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función
				Cientes se sienten seguros	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil
				Los empleados son amables	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo
				Los empleados tienen conocimientos suficientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas
			ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos de apariencia moderna	Metalpren SA cuenta con equipos moderno
				Instalaciones visualmente atractivas	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias
				Empleados con apariencia pulcra	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones

				Elementos materiales atractivos	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo
			SEGURIDAD	Comportamiento confiable de los empleados	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza
				Cientes se sienten seguros	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales
				Los empleados son amables	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables
				Los empleados tienen conocimientos suficientes	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas
			EMPATÍA	Ofrecen atención individualizada	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado
				Horarios de trabajo convenientes para los clientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado
				Tienen empleados que ofrecen atención personalizada	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada
				Se preocupan por los clientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)
				Comprenden las necesidades de los clientes	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas

INSTRUMENTO DE INVESTIGACION: Cuestionario

INTRODUCCION: El propósito de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes internos. Su aporte al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, asimismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo crea conveniente.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que crea que es la correcta. Marque con un aspa el área donde labora

En desacuerdo (1)	Indeciso (2)	De acuerdo (3)
-------------------	--------------	----------------

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	1	2	3
1	Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace			
2	Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo			
3	Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio			
4	Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado			
5	Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos			
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3
6	Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función			
7	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil			
8	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo			
9	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas			
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3
10	Metalpren SA cuenta con equipos moderno			
11	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias			
12	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones			
13	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo			
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		1	2	3
14	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza			
15	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales			
16	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables			
17	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas			
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		1	2	3
18	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado			
19	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado			
20	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada			
21	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)			
22	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas			

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021”.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICARSE UN
Dimensión 1: Calidad de atención al cliente	- Cuando el Inspector de Calidad Materiales promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	4	4	4	4	
	- Cuando tengo un problema en mi área con un material, el Inspector de Calidad Materiales, muestran un sincero interés en solucionarlo	4	4	4	4	
	- Habitualmente los Inspectores de Calidad Materiales, prestan bien su servicio	4	4	4	4	
	- Los Inspectores de Calidad Materiales, prestan su servicio en el tiempo acordado	4	4	4	4	
	- Los Inspectores de Calidad Materiales, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos	4	4	4	4	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	- Los Inspectores de Calidad Materiales, informan puntualmente y con sinceridad acerca de todos los eventos relacionados a su función	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen un servicio rápido y ágil	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, siempre están dispuestos a ayudarlo	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas	4	4	4	4	
Dimensión 3: Elementos tangibles	Metalpren SA cuenta con equipos moderno	4	4	4	4	
	Las instalaciones de Metalpren son ordenadas y limpias	4	4	4	4	
	El colaborador muestra una apariencia ordenada acorde sus funciones	4	4	4	4	
	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Metalpren son visualmente atractivo	4	4	4	4	
Dimensión 4: Seguridad	Los Inspectores de Calidad Materiales, le transmiten confianza	4	4	4	4	
	Me siento seguro con Los Inspectores de Calidad Materiales	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales son siempre amables	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas	4	4	4	4	
Dimensión 5: Empatía	Los Inspectores de Calidad Materiales, le hacen un seguimiento personalizado	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, tienen un horario de atención adecuado	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, ofrecen información y atención personalizada	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, buscan lo mejor para los intereses del cliente interno (usted)	4	4	4	4	
	Los Inspectores de Calidad Materiales, comprenden sus necesidades específicas	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg Fernando Salazar			Fecha: 03-08-2021

Tlfn 043-568974

Email: Fernando.salazar@usanpedro.edu.pe

Juicio de expertos N° 02



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chimbote 03 agosto del 2021

Presente. -

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que el alumno(a) RONY ALONSO CABALLERO AMBRIIO está desarrollando su tesis Titulada “CALIDAD DE ATENCION EN LOS CLIENTES INTERNO DE LA EMPRESA METALPREN S.A.. LIMA 2021.”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento(s) CUESTIONARIO – CALIDAD DE ATENCION EN LOS CLIENTES de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.



Jorge Daniel Pérez

Docente asesor Investigación científica

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente de la investigación "Calidad de servicio para los clientes Agrobanco, provincia de Casma, 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de los alumnos de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Perez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administracion de Logistica

TIEMPO: 17 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad – Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar cómo es la calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
-----------	--------------	-----------

<p>SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

<p>lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	<p>3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con
<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	<p>1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide

ANEXO N°01 MATRIZ DE COHERENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACION
Calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021.	¿Cómo es la calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo es la calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la confiabilidad, para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021. - Describir las características de la capacidad de respuesta, para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021. 	Este estudio no requiere del planteamiento de hipótesis, puesto que solo es necesario plantear hipótesis en investigaciones descriptivas que busquen pronosticar una cifra o un hecho, o bien se trate de investigaciones correlacionales o	Calidad de servicio	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Población: Censal</p> <p>Muestra: Censal</p> <p>Muestreo: Censal</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Encuesta – Cuestionario</p> <p>-Primero: Validación de juicio de expertos.</p> <p>-Segundo: Confiabilidad: Alfa de Cronbach, se aplica a una muestra piloto.</p> <p>Análisis de datos:</p> <p>SPSS-Procesamiento Excel – Base de Datos</p>

Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	Según Zeithaml (1987 s/p, citado en Guzmán y Vega 2006) “Es la opinión del cliente acerca de la superioridad y excelencia acerca de una entidad como un todo. Esta es una forma de actitud, y resulta desde	La calidad de servicio para los usuarios de Agrobanco es la opinión de la superioridad y excelencia como un todo. Una forma de actitud al realizar comparaciones	Confiabilidad	Cumple lo prometido	¿El colaborador de Agrobanco cumple lo ofrecido de los servicios de la entidad?
				Sincero interés por resolver problemas	¿El colaborador muestra un interés sincero en solucionarlo cuando usted tiene alguna queja y/o reclamo del servicio?
				Realizan bien el servicio la primera vez	¿La atención que le brindó el colaborador fue la correcta desde la primera vez?
				Concluyen el servicio en el tiempo prometido	¿Se cumple con el servicio de acuerdo con lo promocionado?
			Capacidad de respuesta	No cometen errores	¿El colaborador realiza bien los trámites del servicio que usted solicita?
				Comunican cuando concluirán el servicio	¿El colaborador te comunica sobre el término del servicio solicitado?
				Los empleados ofrecen un servicio rápido	¿El colaborador le brinda una atención rápida?
				Los empleados siempre están dispuestos a	¿Considera que el colaborador siempre está dispuesto a ayudarlo?
Los empleados nunca están demasiados	¿El colaborador muestra interés en solucionarle sus problemas con el servicio?				

	una comparación de expectativas y	entre expectativas y	Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados	¿El comportamiento del colaborador le inspira confianza?
--	--------------------------------------	-------------------------	-----------	--	---

	desempeño percibido".		Clientes se sienten seguros	¿Usted se siente seguro en la realización del servicio solicitado?
			Los empleados son amables	¿El colaborador siempre amable con usted?
			Los empleados tienen conocimientos suficientes	¿Cree que el colaborador tiene total conocimiento del servicio?
			Ofrecen atención individualizada	¿El colaborador le brinda una atención individualizada?
			Horarios de trabajo convenientes para los	¿El horario de atención es apropiado para usted?
			Tienen empleados que ofrecen atención	¿Agrobanco cuenta con empleados que le brinda atención personalizada?
			Se preocupan por los clientes	¿Agrobanco se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes?
			Comprenden las necesidades de los	¿El colaborador comprende sus necesidades específicas?
			Equipos de apariencia moderna	¿Agrobanco cuenta con equipos modernos?
			Instalaciones visualmente atractivas	¿Las instalaciones de Agrobanco son ordenadas y limpias?
			Empleados con apariencia pulcra	¿El colaborador muestra una apariencia ordenada y pulcra?
			Elementos de marketing visualmente atractivos	¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de Agrobanco son visualmente atractivo?

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Instrucciones: puede escribir o marcar con una (x) la alternativa que usted crea conveniente. Marque solo una alternativa según sea el caso, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible. Si necesita ayuda puede solicitarlo a la persona encargada gracias. Marque de acuerdo al siguiente cuadro:

Muy de acuerdo	3
Indiferente	2
Muy en desacuerdo	1

N°	ITEMS	ESCALA		
		1	2	3
1	¿El colaborador de Agrobanco cumple lo ofrecido de los servicios de la entidad?			
2	¿El colaborador muestra un interés sincero en solucionarlo cuando usted tiene alguna queja y/o reclamo del servicio?			
3	¿La atención que le brindó el colaborador fue la correcta desde la primera vez?			
4	¿Se cumple con el servicio de acuerdo con lo promocionado?			
5	¿El colaborador realiza bien los trámites del servicio que usted solicita?			
6	¿El colaborador te comunica sobre el término del servicio solicitado?			
7	¿El colaborador le brinda una atención rápida?			
8	¿Considera que el colaborador siempre está dispuesto a ayudarlo?			
9	¿El colaborador muestra interés en solucionarle sus problemas con			
10	¿El comportamiento del colaborador le inspira confianza?			
11	¿Usted se siente seguro en la realización del servicio solicitado?			
12	¿El colaborador siempre amable con usted?			
13	¿Cree que el colaborador tiene total conocimiento del servicio?			
14	¿El colaborador le brinda una atención individualizada?			
15	¿El horario de atención es apropiado para usted?			
16	¿Agrobanco cuenta con empleados que le brinda atención personalizada?			
17	¿Agrobanco se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes?			
18	¿El colaborador comprende sus necesidades específicas?			

19	¿Agrobanco cuenta con equipos modernos?			
----	---	--	--	--

20	¿Las instalaciones de Agrobanco son ordenadas y limpias?			
21	¿El colaborador muestra una apariencia ordenada y pulcra?			
22	¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o carteles) de Agrobanco son visualmente atractivos?			

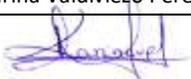
MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: “Calidad de servicio para los clientes de Agrobanco, provincia de Casma, 2021”.

DIMENSIONES	ÍTEMS	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (SI DEBE MODIFICARSE UN
Dimensión 1: Confiabilidad	- ¿El colaborador de Agrobanco cumple lo ofrecido de los servicios de la entidad?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador muestra un interés sincero en solucionarlo cuando usted tiene alguna queja y/o reclamo del servicio?	4	4	4	4	
	- ¿La atención que le brindó el colaborador fue la correcta desde la primera vez?	4	4	4	4	
	- ¿Se cumple con el servicio de acuerdo con lo promocionado?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador realiza bien los trámites del servicio que usted solicita?	4	4	4	4	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	- ¿El colaborador te comunica sobre el término del servicio solicitado?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador le brinda una atención rápida?	4	4	4	4	
	- ¿Considera que el colaborador siempre está dispuesto a ayudarlo?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador muestra interés en solucionarle sus problemas con el servicio?	4	4	4	4	
Dimensión 3: Seguridad	- ¿El comportamiento del colaborador le inspira confianza?	4	4	4	4	
	- ¿Usted se siente seguro en la realización del servicio solicitado?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador siempre amable con usted?	4	4	4	4	
	- ¿Cree que el colaborador tiene total conocimiento del servicio?	4	4	4	4	
Dimensión 4: Empatía	- ¿El colaborador le brinda una atención individualizada?	4	4	4	4	
	- ¿El horario de atención es apropiado para usted?	4	4	4	4	
	- ¿Agrobanco cuenta con empleados que le brinda atención personalizada?	4	4	4	4	
	- ¿Agrobanco se preocupa por cuidar los intereses de sus clientes?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador comprende sus necesidades específicas?	4	4	4	4	
Dimensión 5: Elementos tangibles	- ¿Agrobanco cuenta con equipos modernos?	4	4	4	4	
	- ¿Las instalaciones de Agrobanco son ordenadas y limpias?	4	4	4	4	
	- ¿El colaborador muestra una apariencia ordenada y pulcra?	4	4	4	4	
	- ¿Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de	4	4	4	4	

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		X	
VALIDEZ			
APLICABLE	SI X	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg Karina Valdiviezo Pérez			Fecha: 03-08-2021
Firma: 	Teléfono: 073-487956	Email: karinavevv@hotmail.com	