



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio
al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Gutierrez Ruiz, Daniel Alfredo (orcid.org/0000-0002-6034-7810)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Con todo el amor y cariño para mis padres, para mi papá que está al lado del Señor y que siempre confió en mí, a mi mamá que me dio la vida y aún me acompaña en cada paso que doy, y a mi familia por su amor y apoyo incondicional.

El autor

Agradecimiento

A Dios, que, sin Él nada sería posible, a mis padres, a mis hijos, hermanos y a mi compañera de vida Ana María. A mis profesores, al Dr. Freddy por su esmerada enseñanza y dedicación, a cada amigo que conocemos en el transcurso de nuestra vida y nos dejan una enseñanza.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	34
VIII. PROPUESTA	35
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Características que presentan los procedimientos administrativos	18
Tabla 2.	Aplicación de las tecnologías de la información	19
Tabla 3.	Orientación hacia la calidad de servicio	20
Tabla 4.	Aplicación de la empatía	22
Tabla 5.	Orientación hacia la mejora continua	23
Tabla 6.	Características de la valoración de la satisfacción de los usuarios	24
Tabla 7.	Aspectos tangibles	25

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que la simplificación administrativa puede orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2019, por lo cual se llevó a cabo una investigación de tipo aplicado, de diseño no experimental, descriptivo. La muestra de estudio estuvo integrada por los 12 trabajadores de la institución y 196 usuarios de la misma. Los instrumentos de recolección de datos aplicados en la tesis fueron dos cuestionarios, uno a cada unidad de análisis referida. Los principales resultados prueban que existen debilidades principalmente en cuanto a la percepción de los mecanismos de control para el tiempo de atención al público, falta de efectividad en el servicio en línea para la atención a los usuarios, aplicación de la innovación y mejora continua en los procedimientos, no siempre se toma en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar el servicio, ni seguimiento al nivel de satisfacción y comodidad de los espacios físicos. Concluyéndose que para que la simplificación administrativa oriente el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado en Talara, es necesario implementar mecanismos de control para el tiempo de atención al público, mejorar la efectividad del servicio en línea para la atención a los usuarios, aplicar la innovación y mejora continua en los procedimientos de la institución y brindar el efectivo seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios y considerar sus sugerencias y reclamos para mejorar el servicio.

Palabras clave: Simplificación administrativa, servicio al cliente, entidad financiera

Abstract

The objective of this research was to determine the way in which administrative simplification can guide the customer service process in a State financial institution, Talara 2019, for which an applied type research was carried out, with a non-experimental, descriptive design. The study sample was made up of the 12 workers of the institution and 196 users of the same. The data collection instruments applied in the thesis were two questionnaires, one for each referred analysis unit. The main results show that there are weaknesses mainly in terms of the perception that the control mechanisms for the time of attention to the public, lack of effectiveness in the online service for the attention to users, application of innovation and continuous improvement in procedures, the suggestions and complaints of the users are not always taken into account to improve the service, monitoring the level of satisfaction and comfort of the physical spaces. Concluding that for administrative simplification to guide the customer service process in a State financial institution in Talara, it is necessary to implement control mechanisms for the time of attention to the public, improve the effectiveness of the online service for the attention to users, apply innovation and continuous improvement in the institution's procedures and provide effective follow-up to the level of user satisfaction and consider their suggestions and complaints to improve the service.

Keywords: Administrative simplification, customer service, financial entity

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito mundial, el sector bancario es algo real en el mercado que cambia de manera rápida y se hace más demandante y con constantes mejoras que se centran en sus usuarios, mostrando el gran aumento competitivo, el cambio de sistemas en las finanzas y en la tecnología, así como en las demandas de los consumidores, lo cual requiere respuestas oportunas y rápidas del sistema bancario que evidencien la simplificación administrativa y el proceso de servicio al cliente en un excelente nivel bancario. Según Finanzas Digital (2017), actualmente los bancos tienen la necesidad de optimizar el nivel de capacitación y reentrenamiento de gran carácter y amplitud detallada para los colaboradores con el fin de conseguir fortalecer el proceso de servicio al cliente, el cual incluye variedad de mejoras, tales como el fortalecimiento de la capacidad de adaptación, optimizando respuestas con prontitud y solución inmediata.

Torres (2016) brinda un informe con respecto a los bancos estatales colombianos, en el cual el 43% de las instituciones disponen de un bajo nivel de calidad de servicios en lo que respecta a su cartera de clientes, de manera específica en mostrar atención al consumidor y cumplir con lo que promueven, un 30% expresó sentimientos de falta de disfrute con la atención y escasa empatía recibida y un 27% mencionó sentir agrado y disfrute.

Así mismo, Domínguez (2018) afirma que a nivel Ecuador, en la banca pública y privada, los usuarios y consumidores generan una barrera sobresaliente al elegir sus proveedores de servicios bancarios, debido a que de forma anticipada efectúan un análisis del entorno y en fundamento a ello toman la decisión más adecuada con el fin de depositar su confianza, tiempo y dinero, de igual manera analizan otros factores, como la atención obtenida por los colaboradores, el trato con respeto, el cumplimiento de lo prometido, contando como fundamento para realizar el análisis sobre la simplificación administrativa y el proceso de atención frente a los anhelos y forma de percibir de los consumidores.

Es por dicho motivo que el estudio efectuado por la ASOBANCA (2016) concerniente al grado de satisfacción de clientes de la banca pública y su vínculo

con los instrumentos de atención de quejas indicó que el 52% de los usuarios manifiesta descontento en la manera de atender al cliente, el 22% no encuentran disfrute con la información lograda en la institución referente a cierto producto financiero, y el 16% siente disfrute con la atención recibida. Del total de instituciones bancarias sobresalen 5 en el país, donde en el Banco Pichincha trabajan más individuos, en segundo lugar, el Banco de Guayaquil, seguido del Banco Ban Ecuador, Banco del Pacífico y Produbanco.

Acorde a la Superintendencia de Banca (2017) referente al género, el 57% lo constituyen trabajadoras de género femenino y el 42% lo conforman el equipo de trabajo masculino, es decir, las damas logran superar la cantidad de trabajadoras en instituciones financieras. En la empresa financiera BanEcuador el disfrute de los clientes muestra un sobresaliente decaimiento, se observa que existe diferentes anomalías concerniente a demora en procesos, la escasa empatía y amabilidad por los responsables de brindar la correcta atención al usuario, y da origen a una imagen negativa de la institución y sumado a ello el contexto generado por la pandemia del COVID, se vio dañado el servicio al usuario, debiendo realizar reajustes en los horarios de las labores, acortamiento de personal, por ende, la atención a la comunidad se ha minimizado.

En el entorno nacional, Tomateo Chang (2018) sostiene que tres organizaciones bancarias son consideradas como bancos sobresalientes según el ranking en este nivel de Latinoamérica. Algunas organizaciones bancarias tienen niveles adecuados de calidad y seguridad, según lo percibido en la investigación en pocas entidades se observa que parte del personal tiene una baja capacidad de respuesta.

En el ámbito local, se considera a una entidad financiera del Estado, Talara 2022. Respecto a esta organización, es importante precisar que es una institución financiera del Estado cuya misión es brindar servicios de calidad a la ciudadanía y al Estado, ampliando su cobertura de servicios y promoviendo la inclusión financiera, a través de una gestión moderna y auto-sostenible.

Si bien, la entidad, cuenta con diversidad de clientes a nivel nacional, el servicio de atención no es un trámite del agrado del cliente. La actividad de pagos

de bonos en estos tiempos de pandemia que se brinda a más de 13.5 millones de beneficiarios, hace que en las agencias de todo el Perú se aglomeren los beneficiarios y clientes. A esto se agrega que muchos ciudadanos no cuentan con la economía necesaria para cancelar la comisión que cobra la banca privada en el pago de tasas o tributos, lo que origina mayor cantidad de público. Por el pequeño local con el que se cuenta en la actualidad se generan muchas dificultades para realizar reuniones mensuales de coordinación.

Si lo anterior continúa, se puede menoscabar aún más el proceso del servicio a los clientes y con ello perjudicar en gran magnitud la imagen de la empresa. Así mismo, la clientela podría afectarse e incluso, generar pérdida de potenciales clientes. Por ello, con la investigación se busca evaluar la simplificación administrativa de la entidad financiera en aras de conseguir el servicio de atención óptimo a los usuarios.

En la presente investigación se ha planteado dar resolución al siguiente problema general: ¿De qué manera la simplificación administrativa se ejecuta para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?

Considera los siguientes problemas específicos. ¿De qué manera se desarrollan los procedimientos administrativos para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?, ¿De qué forma se aplican las tecnologías de la información para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?, ¿Cuáles son las características de la calidad de servicio para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?, ¿De qué manera se aplica la empatía para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?, ¿De qué forma se desarrolla la mejora continua para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?, ¿De qué manera se aplica la valoración de la satisfacción para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?, ¿Cuáles son las características de los aspectos tangibles para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?

El propósito de este estudio es desarrollar la simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022; en este orden de ideas es importante lograr el disfrute de los usuarios y con ello mantener una cartera leal de clientes, ya que en fundamento a ello se originan los grandes beneficios.

En este contexto, el presente estudio posee justificación práctica, ya que, de desarrollarse una investigación y análisis de diferentes enfoques y prácticas relacionadas a la simplificación administrativa, con el fin de que este proyecto pueda servir como soporte a las comunidades vinculadas al servicio en el rubro financiero.

Asimismo, posee justificación social, pues busca aplicar los principios de la simplificación administrativa al servicio del cliente, esto con seguridad que ayudará a la mejora de las condiciones del servicio a los usuarios, creando beneficios a su desarrollo empresarial y profesional.

El objetivo general de la investigación consiste en: Evaluar la simplificación administrativa que se ejecuta para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022.

Tiene los siguientes objetivos específicos:

Determinar de qué manera se desarrollan los procedimientos administrativos para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022; Evaluar de qué forma se aplican las tecnologías de la información para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022; Identificar las características de la calidad de servicio para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022; Determinar de qué manera se aplica la empatía para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022; Evaluar de qué forma se desarrolla la mejora continua para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022; Identificar las características de los aspectos tangibles para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, se toma en cuenta los siguientes antecedentes, Esparza (2017), en su trabajo de investigación denominado, *La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica*, tuvo como objetivo general, determinar una propuesta de simplificación administrativa para conseguir reducir las cargas donde prima la burocracia. Referente a la metodología, en la cual es de tipo descriptivo y con un enfoque cuantitativo, en la cual se considera una población constituida por la totalidad de procedimientos administrativos que se desarrollan en la Comunidad. Se llegó a concluir que el proceso de simplificación vinculado a la aplicación de procedimientos automáticos, así como la eliminación de la totalidad de los procedimientos que no logran aportar valor contribuirá que los tiempos de los trámites realizados de los expedientes se pueda reducir en un 55%

De la Fuente y Díaz (2017) en su estudio *Análisis de factores que determinan de la calidad del servicio de una cooperativa de ahorro y crédito, Chile 2017*, el objetivo fue establecer los aspectos relacionados a la calidad percibida, y de esta forma lograr la identificación, lealtad y satisfacción respecto a la institución financiera. Se concluyó que percibiendo que los factores más destacados en cuanto a la percepción de la calidad tuvieron que ver con la imagen empresarial y el factor humano. Asimismo, se demostró que el agrado y contento vincula con la percepción de la calidad de servicio.

Ferney y Gallo (2019) en el estudio *De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria*, su objetivo fue determinar las técnicas que contribuyen a la calidad del servicio de las organizaciones. El estudio parte tratando de construir un concepto de la simplificación administrativa, en aras de que posteriormente se revise las teorías principales corroboradas con la temática, fundamentalmente de su empleo en Colombia, España y México. Los expertos concluyen que la simplificación administrativa contribuye a una mejora de la institucionalidad, y se basa en los principios de transparencia, eficiencia y eficacia. Concerniente a las conclusiones, es importante incluir indicadores y estándares que ayuden a efectuar la medición de la eficiencia y la eficacia del servicio público.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Asca y Rodas (2017) en su tesis *Simplificación Administrativa y la Satisfacción del Usuario en la FACEC, UNDAC - 2019*, con el objetivo de determinar las estrategias que aporten al fortalecimiento del disfrute del servicio. La metodología fue básica, con nivel descriptivo correlacional, mientras que la población fue de 100 personas. Se concluyó que la aplicación del coeficiente de Spearman, en cuanto a la variable procedimientos administrativos simplificados está vinculada moderadamente respecto a la satisfacción de los administrados, siendo el $Rho=0.449$. En cuanto al tiempo del procedimiento administrativo simplificado y atención en plataforma, el nivel de vínculo mantiene un $Rho=0.403$.

Flores (2019), en la tesis *Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos*, con el fin de evaluar la vinculación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente. En cuanto a la metodología fue correlacional, cuantitativa y no experimental. La muestra fue de 384 personas. Se aplicó un cuestionario bajo el modelo SERVPERF. Se pudo verificar la positiva vinculación entre calidad del servicio y agrado del cliente, con un coeficiente Pearson de 0.628. Se concluyó que existe un moderado vínculo así como un espacio de fortalecimiento en cuanto al desarrollo del equipo de trabajo de la institución, con un potencial que puede contribuir a optimizar la satisfacción de los usuarios.

Berrios y Panduro (2015) en su trabajo de investigación denominado *La Metodología de Simplificación Administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el Gobierno Regional de Huánuco 2014-2015*, tuvo como objetivo general, establecer una propuesta de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de los procedimientos de administrativos. Referente a la metodología, presenta un enfoque mixto, un diseño no experimental de tipo explicativo seccional, en la cual se considera como población a 282 empleados de la institución. Así mismo, se tomó en cuenta como muestra a 23 colaboradores. Concerniente a las conclusiones, se percibe que la simplificación administrativa ayuda con el desarrollo de la optimización de los procedimientos administrativos de la organización, debido a que contribuye a una mejora y por ende eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, de igual

manera la anulación de procedimientos que no brindan valor, contribuye a la reducción de forma significativa de los procedimientos y eso de la misma manera origina satisfacción del empleado por el logro de los objetivos organizacionales.

En el ámbito local, se tiene a Santamaría (2015) en la tesis *Evaluación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente de la Financiera Crediscotia, Piura-2015*, con la finalidad de establecer la vinculación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. Al respecto, el resultado permite comprobar el directo vínculo entre ambas variables, determinando altos niveles de calidad, pues el total de dimensiones del modelo Servqual, se relacionan significativamente con el disfrute y agrado. Se concluyó que la calidad del servicio es ventajosa, la misma que genera en los clientes una fuerte satisfacción.

Zapata (2019) en la tesis *La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla*, la finalidad fue determinar las repercusiones de la calidad de servicio en la satisfacción de los consumidores. En cuanto al resultado de la investigación, se demuestra que los clientes perciben en un nivel bajo la calidad de servicio, no experimentando satisfacción. Se concluye que existe un positivo vínculo entre calidad de servicio y disfrute de clientes de la institución.

Vidarte (2017) en la tesis *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura*. Con la finalidad de definir el vínculo entre la satisfacción y el desarrollo de las actividades laborales. Se logró definir la relación que existe entre la satisfacción y el desenvolvimiento en las actividades laborales de personal de administración, la metodología fue no experimental, cuantitativa y correlacional. Se consideró una muestra de ochenta y nueve personas que trabajan en gerencia administrativa. Se aplicaron dos instrumentos. Se concluyó que existe relación entre ambas variables, a través del cálculo estadístico de la prueba del coeficiente de Pearson.

A continuación, se describen las teorías de las variables. Se parte de la variable, simplificación administrativa. De acuerdo a Regonini (2016) la simplificación administrativa, permite que se mejore la confianza en las entidades

públicas, así como la competencia que existe en el modelo económico de un país, por ende, a partir de ese panorama político la simplificación se encamina a tomar en consideración, lo difícil que resulta encontrar y administrar acorde a las solicitudes de la comunidad. Con estas técnicas se intenta reducir las solicitudes administrativas que se encarga de ejecutar la gestión y esto ocurre por una gestión básica de reglas, hasta la actividad de enumerar las responsabilidades administrativas, así como la percepción positiva de las labores abnegadas de reducción.

Para Sandy (2017), la relevancia de la política que genera la simplificación administrativa, se tiene que prestar atención a lo importante que resulta, de manera específica de las funciones que esta considera: búsqueda de la innovación, contrastación de elegibilidad y credenciales, el fortalecimiento de beneficios, administrar e implicar al ciudadano. Sin embargo, se debe tomar en cuenta los retos para otorgar calidad e ingreso al sistema, originando posibilidad de cambios e innovación en las instituciones obteniendo compromiso y beneficios en favor del ciudadano.

Las dimensiones a considerar en esta variable son, procedimientos administrativos, tecnologías de la información y calidad de servicio. Con respecto a la dimensión, procedimientos administrativos, de acuerdo a la Secretaría de Gestión Pública (2017), sostiene que se encarga de desplegar y llevar a la práctica las técnicas y métodos de simplificación administrativa que contribuyan a la mejora de los servicios y métodos administrativos, así como a la eliminación de los componentes que no resultan fundamentales y no crean ningún valor para la institución. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la dimensión, se encuentran, tiempos de atención, aplicación del debido procedimiento, accesibilidad del usuario al estado de su trámite, conocimiento de los procedimientos administrativos por parte del personal y cumplimiento de normativas.

Concerniente al indicador tiempos de atención, según Ziller (2018), menciona que una forma de demostrar respeto a los usuarios es cumpliendo con los tiempos de atención establecidos. Con respecto a aplicación del debido procedimiento, es vital aplicar el procedimiento implantado por la organización de

manera minuciosa y tratando de no cometer muchos errores. Referente a accesibilidad del usuario al estado de su trámite, es importante que existe un sistema adecuado y fácil de usar para que el usuario obtenga información con prontitud. En lo relacionado al conocimiento de los procedimientos administrativos por parte del personal, es vital que los empleados sepan el contenido exacto de todo lo que abarcan los procedimientos, con el fin de brindar una correcta información a los clientes. Respecto al cumplimiento de normativas, todo el personal debe cumplir a grado cabal establecido por la organización, con el fin de realizar una labor con mucha disciplina.

Con respecto a la segunda dimensión, tecnologías de la información (ITF), de acuerdo a Oliver (2015), esta es responsable de estimular al empleo de las técnicas computarizadas, entre ellas los procesos en línea, de igual forma el cambio de información que existe entre las entidades públicas. Dentro de las herramientas que pueden servir de soporte para medir la aplicación de la dimensión, se encuentran, servicios en línea, organización del portal web, disponibilidad de equipos y medios tecnológicos y uso de tecnología para la atención al usuario.

Concerniente al indicador, servicios en línea, según Smith (2017), menciona que es vital contar con herramientas virtuales para brindar servicios de manera oportuna a los usuarios. Referente a organización del portal web, esta herramienta contribuye a interactuar con el cliente de forma, por tal razón debe estar actualizada de forma frecuente. Con respecto a disponibilidad de equipos y medios tecnológicos, se refiere a los diversos aparatos físicos con los que cuenta la organización y las herramientas informáticas que pueden contribuir a efectuar un trabajo eficiente y eficaz. En lo relacionado al uso de tecnología para la atención al usuario, resulta importante el uso de esta herramienta, ya que el entorno de las personas y las decisiones que toman, giran en torno a la innovación en la tecnología.

Con respecto a la dimensión calidad de servicio, según La Secretaría de Gestión Pública (2017), es el nivel en el que un servicio consigue satisfacer o superar los anhelos y necesidades que el consumidor tiene referente al servicio. Es la amplitud de la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos y expectativas o de los usuarios y sus percepciones. Dentro de las herramientas que

pueden servir de soporte para medir la aplicación de la dimensión, se encuentran, innovación y mejora continua, capacidad de respuesta al usuario y optimización de recursos.

Con respecto al indicador innovación y mejora continua, según Oliver (2015), la innovación es un proceso de cambio y la mejora continua se fundamenta en el trabajo en equipo y enfocado a la acción, que abre el camino de mejora orientada a la perfección. Referente a la capacidad de respuesta al usuario, se refiere a la disposición y voluntad para brindar ayuda a los clientes y brindar un servicio de forma rápida. Concerniente a la optimización de recursos, es un conjunto de técnicas aplicadas ejecutar un mejor uso de los recursos disponibles en una organización.

Seguidamente se presenta la segunda variable, servicio al cliente. de acuerdo a Van y Thi Thuy (2018), el Servicio al cliente se encarga de fortalecer el grado de atención de la sociedad por medio de la ejecución de una guía de atención al ciudadano, considerándose este un punto sobresaliente de la innovación de la Gestión Pública.

Según Montañez (2018), afirma que el Servicio al cliente garantiza que el producto o servicio pueda llegar a su público objetivo, y que sea empleado de la manera adecuada y logre generar la satisfacción del usuario.

La variable servicio al cliente cuenta con cuatro dimensiones, entre ellas, empatía, mejora continua, aspectos tangibles y satisfacción. En lo que respecta a la empatía, según Berdugo et al. (2016) viene a ser la manera en que una organización a efecto de personalizar el servicio por medio de la atención individualizada de parte de los empleados. Se mide dentro de ello la orientación al usuario en su requerimiento, la comprensión de la necesidad del usuario, así como la cortesía y amabilidad a los usuarios.

Concerniente al indicador comprensión de las necesidades del usuario, de acuerdo a Mora (2015), comprensión de la necesidad específica, los trabajadores logran interactuar y entender que los usuarios intentan ser escuchados y se les brinde la información útil y correcta. En cuando a la orientación a los usuarios en sus requerimientos, el cliente logra del colaborador un trato adecuado y lo orienta

en sus inquietudes y consultas; los trabajadores muestran su interés en dar solución a cada inquietud de los clientes, y buscan dar solución a la brevedad. Referente a amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios, es vital demostrar un trato correcto a los usuarios, de tal forma que genere confianza y respeto hacia ellos.

Con respecto a la segunda dimensión, mejora continua, según Oliver (2015), las entidades públicas requieren de forma continua fortalecer su atención en la población, adaptándose a los cambios que se encuentran en el entorno, autoevaluándose y sujetándose a una estimación frecuentemente. Reconocimiento de la función de atención a la población para magnificar y otorgar importancia individual en las organizaciones del Estado fundamentadas atender los procesos con respecto a los impuestos administrativos, vinculados con la ciudadanía. Participación de la población, por el cual, de forma personal o establecida, se toma en consideración la creación de leyes y el control de las labores de las reducciones dependientes, los cuales son manifestadas en gran manera en su completo conocimiento. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la dimensión, se encuentran, consideración de los reclamos y sugerencias, prontitud en la respuesta a los reclamos de usuarios y acciones para mejorar el servicio.

Concerniente al indicador, consideración de los reclamos y sugerencias, según Smith (2017), sostiene que el reclamo es la manifestación escrita o verbal de falta de satisfacción hecha por un usuario y con respecto a sugerencia, es algo que el cliente propone, insinúa o recomienda sobre cierto producto o servicio. Con respecto a prontitud en la respuesta a los reclamos de usuarios, tiene que ver con brindar una solución rápida a cualquier solicitud presentada. Referente a acciones para mejorar el servicio, implica actuar con prontitud, hacer ver a los usuarios que se están realizando acciones que se ven reflejadas por sus palabras, esto permite acercarlos a la organización y manifestarles la importante que son.

Con respecto a la tercera dimensión, valoración de la satisfacción, según Van (2018), afirma que la satisfacción que otorga el servicio del Estado, se analiza a través de escalas, vale decir, las especificaciones operacionales en aras de estudiar la forma de que la calidad al unirse con el servicio activo, pueda satisfacer los anhelos de los individuos. Así mismo, determinan que la administración pública

eficiente se fundamenta en la satisfacción del usuario, mejorar los servicios públicos y por encima de ello fomentar la confianza pública a través de la nitidez de sus labores. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la dimensión, se encuentran, evaluación de la satisfacción, seguimiento de la satisfacción y aspectos que mejoran la satisfacción.

Concerniente al indicador evaluación de la satisfacción, Ladeira, Silva, Oliveira, & Falcao (2015) afirman que resulta de suma importancia tomar en cuenta instrumentos de evaluación en aras de conocer el punto de vista del cliente sobre el producto o servicio obtenido. Referente al seguimiento de la satisfacción, la organización debe controlar de forma constante si se mantiene o no el nivel de satisfacción de los clientes y en base a ello continuar planteando mejoras. Con respecto a, aspectos que mejoran la satisfacción, los detalles son importantes en el servicio de atención, por el contrario, el nivel de satisfacción minimizará.

Referente a la cuarta dimensión, aspectos tangibles, según Calidad de Servicio (2019), se relaciona con el equipamiento, instalación física, profesionales e intercomunicación. De otra parte, incluyen la presencia del personal, aseo, equipos empleados y más. Mientras que como uno de los indicadores de medición se tiene a la idoneidad del espacio físico para atender al público.

Concerniente al indicador, idoneidad de los espacios físicos para la atención, según Garzón (2018), menciona que es cualquier aparato, máquina, instrumento o instalación que se emplea en cualquier empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente tesis es aplicada ya que se concentra en finalmente aportar recomendaciones para mejorar en cuanto al contexto inicialmente establecido. De otra parte, posee un enfoque cuantitativo, empleando técnicas de investigación numérica para recoger y procesar los datos procedentes de la unidad de análisis. Asimismo, es no experimental dado que ninguna variable se manipulará en ninguna circunstancia (Hernández y Mendoza (2018).

De otra parte, es descriptiva ya que se abocará a la descripción de las peculiaridades de cada una de las variables, abocándose a establecer las características de cada una de ellas. De otra parte, es transeccional dado que se efectuará el recojo de datos en un único periodo.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Simplificación administrativa

Proceso pertinente y eficaz del trámite procedimental que el colectivo de personas lleva a cabo ante la gestión gubernamental (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Variable 2: Servicio al cliente

Valoración que llevan a cabo los usuarios en relación a determinados productos o servicios, como respuesta a sus perspectivas e insuficiencias (Riqueros,2017).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), la población es el conjunto de elementos con características similares. En la presente tesis, estará conformada, en primer término, por los colaboradores de la institución financiera del Estado en Talara cuyo número es de doce personas, y en segundo lugar por los usuarios de dicha entidad en cuyo caso se considera como población desconocida.

Criterios de inclusión: Trabajadores de la entidad financiera estatal oficina Talara, damas y caballeros usuarios de la entidad financiera del Estado en Talara.

Criterios de exclusión: Trabajadores en periodo vacaciones o que están de licencia, usuarios con dificultades por su avanzada edad o situaciones de salud.

Muestra

Se trabajará con los doce colaboradores de la entidad financiera estatal, siendo esta una muestra censal.

En segundo lugar, se tendrá como muestra a 196 usuarios de la entidad financiera en la ciudad de Talara.

Unidad de análisis

Trabajadores de la entidad financiera estatal agencia Talara.

Usuarios de una entidad financiera del Estado en Talara.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

Técnica cuantitativa de carácter principal, que será de mucha utilidad para el recojo de datos a fin de lograr los objetivos de la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Se emplearán dos cuestionarios, de los cuales uno será aplicado a los trabajadores de la entidad financiera y el otro a los usuarios de dicha entidad en su sucursal de Talara. Ambos cuestionarios constarán de preguntas en escala de Likert.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación del cuestionario a los trabajadores se deberá contar con la aceptación y disponibilidad del representante de la entidad financiera, para lo cual se solicitará la autorización del caso a este funcionario, además de coordinar el horario y medio de aplicación del instrumento.

Para el caso del recojo de datos a través del cuestionario a los usuarios, este se aplicará en momento oportuno en el momento de la salida de los mismos de las instalaciones de la entidad a efecto de contar con sus respuestas luego de haber experimentado el servicio brindado por la institución.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del cuestionario, será necesario el empleo del Excel for Windows, así como de SPSS v 26 a fin de organizar y presentar con efectividad los respectivos datos, a través de tablas estadísticas, las cuales serán muy útiles para efectos de lograr los objetivos de la presente tesis.

3.7. Aspectos éticos

Se garantizará el cumplimiento de los principios que establece el Código de Ética en Investigación de la universidad. Respetando los derechos de autoría de las fuentes a las que se recurra en la tesis, citando en cumplimiento de lo que ordena la Norma APA 7 edición. Asimismo, se cumplirá con garantizar el respeto a la honorabilidad y dignidad de los individuos participantes de la investigación. De otra parte, tanto el recojo como el procesamiento de los datos que se obtengan por medio de la aplicación de los instrumentos de investigación, se hará guardando el respeto a la objetividad y veracidad pertinentes.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe del cuestionario aplicado a los trabajadores

4.1.1. Objetivo 1: Identificar las características que presentan los procedimientos administrativos en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 1

Características que presentan los procedimientos administrativos en una entidad financiera del Estado, Talara

Procedimientos administrativos	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
El banco tiene establecidos mecanismos de control para el tiempo de atención según a operación que se realice .	2	17%	4	33%	3	25%	1	8%	2	17%	12	100%
- Existe un manual de procedimiento en el banco	3	25%	8	67%	0	0%	1	8%	0	0%	12	100%
- El banco tiene implementados medios para brindar facilitar la accesibilidad de los usuarios al estado de sus trámites	3	25%	5	42%	2	17%	1	8%	1	8%	12	100%
- El personal del banco conoce muy bien los procedimientos administrativos de la institución	3	25%	7	58%	2	17%	0	0%	0	0%	12	100%
- En el banco se cumplen los reglamentos y normas establecidas	2	17%	7	58%	2	17%	1	8%	0	0%	12	100%

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

En la tabla anterior se puede visualizar que el 50% de los trabajadores afirman que el banco tiene establecidos mecanismos de control para el tiempo de atención según a operación que se realice, sin embargo, el 25% considera que ello no ocurre en la práctica. Mientras que el 92% considera que existe un manual de procedimientos en el banco. De otra parte, el 67% de trabajadores concuerda en que el banco tiene implementados medios para brindar facilitar la accesibilidad de los usuarios al estado de sus trámites, pero el 16% considera que esa facilidad no existe. Asimismo, el 83% de encuestados afirma que el personal del banco conoce muy bien los procedimientos administrativos de la institución y finalmente, el 75% concuerda que en el banco se cumplen los reglamentos y normas establecidas, no obstante, el 8% considera que ello no se cumple.

4.1.2. Objetivo 2: Reconocer la aplicación de las tecnologías de la información en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 2

Aplicación de las tecnologías de la información en una entidad financiera del Estado, Talara

Tecnologías de la información	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en <u>desacuerdo</u>			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El servicio en línea del banco es efectivo para la atención a los usuarios.	1	8%	4	34%	3	25%	4	33%	0	0%	12	100%
- El portal web del banco facilita la interacción de los usuarios.	1	8%	6	50%	4	34%	1	8%	0	0%	12	100%
- En la sucursal donde labora existe buena disponibilidad de equipos y medios tecnológicos	1	8%	8	67%	1	8%	2	17%	0	0%	12	100%

- El personal domina el uso de tecnología para la atención al usuario	2	17%	8	67%	1	8%	1	8%	0	0%	12	100%
--	---	-----	---	-----	---	----	---	----	---	----	----	------

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

De la tabla se infiere que el 42% de encuestados afirma que el servicio en línea del banco es efectivo para la atención a los usuarios, pero el 33% de los trabajadores se muestra en desacuerdo con esta premisa. Mientras que el 58% considera que el portal web del banco facilita la interacción de los usuarios, pero el 8% considera que esa facilidad no se presenta en realidad. De otra parte, el 75% considera que en la sucursal donde labora existe buena disponibilidad de equipos y medios tecnológicos, si embargo, el 17% se manifiesta en desacuerdo con que esa disponibilidad exista. Finalmente, el 84% afirma que el personal domina el uso de tecnología para la atención al usuario, pero el 8% considera que ese dominio no se presenta en la práctica.

4.1.3. Objetivo 3: Determinar la orientación hacia la calidad de servicio en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 3

Orientación hacia la calidad de servicio en una entidad financiera del Estado, Talara

Orientación a la calidad de servicio	Escala de alternativas											(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%	
En el banco se aplica la innovación y mejora continua en los procedimientos.	1	8%	5	42%	2	17%	4	33%	0	0%	12	100%	
- Sus compañeros demuestran una muy buena capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios.	2	17%	8	66%	2	17%	0	0%	0	0%	12	100%	
- En el banco existen políticas para optimizar los recursos materiales y otros	1	8%	6	50%	2	17%	3	25%	0	0%	12	100%	
- Sus compañeros están comprometidos con brindar siempre una muy buena calidad de servicio a los usuarios	2	17%	8	66%	2	17%	0	0%	0	0%	12	100%	

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

El 50% de trabajadores considera que en el banco se aplica la innovación y mejora continua en los procedimientos, no obstante, el 33% cree que en la institución ello no se da en realidad. Por otro lado, el 83% considera que sus compañeros demuestran una muy buena capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios. Asimismo, el 58% afirma que en el banco existen

políticas para optimizar los recursos materiales y otros, sin embargo, el 25% no considera que existan esas políticas. Finalmente, el 83% afirma que sus compañeros están comprometidos con brindar siempre una muy buena calidad de servicio a los usuarios.

4.2. Informe del cuestionario aplicado a los usuarios

4.2.1. Objetivo 4: Reconocer la aplicación de la empatía en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 4

Aplicación de la empatía en una entidad financiera del Estado, Talara

Empatía en una entidad financiera del Estado	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Usted siente que en el banco comprenden sus necesidades como usuario.	70	36%	60	31%	30	15%	36	18%	0	0%	196	100%
- Ha recibido orientación del personal del banco a sus requerimientos como usuario.	65	33%	91	47%	40	20%	0	0%	0	0%	196	100%
- En el banco el personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios	69	35%	81	42%	36	18%	10	5%	0	0%	196	100%
- El personal demuestra interés por solucionar sus problemas como usuario	60	31%	90	46%	46	23%	0	0%	0	0%	196	100%

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

El 67% de los usuarios siente que en el banco comprenden sus necesidades, sin embargo, el 18% está en desacuerdo con esta premisa. De otra parte, el 80% afirma haber recibido orientación del personal del banco a sus requerimientos como usuario. Mientras que el 77% considera que en el banco el personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios, pero, el 5% cree que no existe ese trato de parte del personal. Finalmente, el 77% de usuarios afirma que el personal del banco si demuestra interés por solucionar sus problemas, pero, el 23% se muestra indeciso frente a esta premisa.

4.2.2. Objetivo 5: Determinar la orientación hacia la mejora continua en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 5

Orientación hacia la mejora continua en una entidad financiera del Estado, Talara.

Orientación hacia la mejora continua	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
En el banco toman en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar su servicio.	41	21%	60	31%	64	33%	11	5%	20	10%	196	100%
- El personal del banco responde con prontitud ante los reclamos de los usuarios.	55	28%	71	37%	34	17%	24	12%	12	6%	196	100%
- En el banco se aplican medidas para mejorar el servicio a los usuarios	55	28%	67	34%	42	21%	21	11%	11	6%	196	100%

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

El 52% de usuarios considera que en el banco toman en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar su servicio, sin embargo, el

15% no considera que ello sea así en la realidad. De otra parte, el 65% afirma que el personal del banco responde con prontitud ante los reclamos de los usuarios, pero, el 18% no considera que eso se ajuste a lo que sucede en la práctica. Finalmente, el 62% de encuestados cree que en el banco se aplican medidas para mejorar el servicio a los usuarios, no obstante, el 17% no cree que esto sea parte de lo que realmente ocurre en la actualidad.

4.2.3. Objetivo 6. Identificar las características de la valoración de la satisfacción de los usuarios en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 6

Características de la valoración de la satisfacción de los usuarios en una entidad financiera del Estado, Talara

Valoración de la satisfacción de los usuarios	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Usted considera que su satisfacción como usuario del banco es de nivel alto.	51	26%	67	34%	45	23%	33	17%	0	0%	196	100%
- En el banco hacen seguimiento a su nivel de satisfacción como usuario de los servicios.	46	23%	47	24%	48	25%	44	22%	11	6%	196	100%
- En el banco existen diversos factores del servicio que mejoran su satisfacción como usuario	53	28%	91	46%	20	10%	12	6%	20	10%	196	100%

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

El 60% de usuarios considera que su satisfacción como usuario del banco es de nivel alto., sin embargo, el 17% no considera en esta magnitud su satisfacción. El 47% afirma que en el banco hacen seguimiento a su nivel de

satisfacción como usuario de los servicios, pero el 28% no considera que esta premisa sea parte de la realidad. Finalmente, el 74% considera que en el banco existen diversos factores del servicio que mejoran su satisfacción como usuario, no obstante, el 16% no está de acuerdo con esta premisa.

4.2.4- Objetivo 7: Reconocer los aspectos tangibles en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Tabla 7

Aspectos tangibles en una entidad financiera del Estado, Talara

Aspectos tangibles en una entidad financiera del Estado	Escala de alternativas										(Σ)	
	(5) siempre		(4) Casi siempre		(3) A veces		(2) Casi nunca		(1) Nunca		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N	%	N°	%
Usted considera que los espacios físicos del banco que se usan para la atención a los usuarios son cómodos y amplios.	48	25%	61	31%	31	16%	22	11%	34	17%	196	100%
- El banco dispone de medios en su infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas.	34	17%	84	43%	44	22%	11	6%	23	12%	196	100%
- En el banco se puede visualizar claramente las señalizaciones y mapa de riesgos	31	16%	121	61%	11	6%	22	11%	11	6%	196	100%

Nota. Datos recogidos del cuestionario.

El 56% afirma que los espacios físicos del banco que se usan para la atención a los usuarios son cómodos y amplios, sin embargo, el 28% considera que ello no corresponde a la realidad. De otra parte, el 60% afirma que el banco dispone de facilidades en su infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas, pero el 18% no lo cree así. De otra parte, el 77% afirma que en

el banco puede visualizar claramente las señalizaciones y mapa de riesgos, no obstante, el 17% considera que ello no ocurre en la vida real.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico, Identificar las características que presentan los procedimientos administrativos en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, de acuerdo a la Secretaría de Gestión Pública (2017) los procedimientos administrativos implican el despliegue y práctica de técnicas y métodos de simplificación administrativa que contribuyen a la mejora de los servicios y métodos administrativos, así como a la eliminación de los componentes que no resultan fundamentales y no crean ningún valor para la institución. En este contexto, en la investigación realizada en la entidad financiera en Talara, se pudo observar que el 50% de los trabajadores afirman que el banco tiene establecidos mecanismos de control para el tiempo de atención según a operación que se realice, sin embargo, el 25% considera que ello no ocurre en la práctica. Mientras que el 92% considera que existe un manual de procedimientos en el banco. De otra parte, el 67% de trabajadores concuerda en que el banco tiene implementados medios para brindar facilitar la accesibilidad de los usuarios al estado de sus trámites, pero el 16% considera que esa facilidad no existe.

Esparza (2017) en su trabajo de investigación relacionado con la simplificación administrativa como paso previo a la implantación de la administración electrónica, concluyó que los procedimientos administrativos deben orientarse a reducir las cargas donde prima la burocracia, donde la eliminación de la totalidad de los procedimientos que no logran aportar valor contribuirá que los tiempos de los trámites realizados de los expedientes se pueda reducir. Mientras que en el caso de la investigación realizada en Talara, el 83% de encuestados afirma que el personal del banco conoce muy bien los procedimientos administrativos de la institución y finalmente, el 75% concuerda que en el banco se cumplen los reglamentos y normas establecidas, no obstante, el 8% considera que ello no se cumple.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, Reconocer la aplicación de las tecnologías de la información en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, de acuerdo a Oliver (2015) las TICs son responsables de estimular al empleo de las técnicas computarizadas, entre ellas los procesos en línea, de igual forma el

cambio de información que existe entre las entidades públicas. Dentro de las herramientas que pueden servir de soporte para medir la aplicación de la dimensión, se encuentran, servicios en línea, organización del portal web, disponibilidad de equipos y medios tecnológicos y uso de tecnología para la atención al usuario. Al respecto en la entidad financiera del Estado en Talara, se pudo conocer que el 42% de encuestados afirma que el servicio en línea del banco es efectivo para la atención a los usuarios que, pero el 33% de los trabajadores se muestra en desacuerdo con esta premisa. Mientras que el 58% considera que el portal web del banco facilita la interacción de los usuarios, pero el 8% considera que esa facilidad no se presenta en realidad.

Según De la Fuente y Díaz (2017) en su estudio denominado referente a los factores que determinan la calidad del servicio otorgado por una cooperativa de ahorro y crédito en Chile, concluyeron que los aspectos con más compromiso con la calidad percibida tuvieron que ver con el aspecto humano y la aplicación de tecnologías. Mientras que en la entidad financiera de Talara se conoció que el 75% considera que en la sucursal donde labora existe buena disponibilidad de equipos y medios tecnológicos, sin embargo, el 17% se manifiesta en desacuerdo con que esa disponibilidad exista. Finalmente, el 84% afirma que el personal domina el uso de tecnología para la atención al usuario, pero el 8% considera que ese dominio no se presenta en la práctica.

En cuanto al tercer objetivo específico, Determinar la orientación hacia la calidad de servicio en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, según la Secretaría de Gestión Pública (2017) la calidad de servicio es el nivel en el que un servicio consigue satisfacer o sobrepasar los anhelos y necesidades que el consumidor tiene referente al servicio. Es la amplitud de la diferencia o discrepancia que existe entre los deseos y expectativas o de los usuarios y sus percepciones. Dentro de las herramientas que pueden servir de soporte para medir la aplicación de la dimensión, se encuentran, innovación y mejora continua, capacidad de respuesta al usuario y optimización de recursos. Sin embargo, en el caso de la entidad financiera de Talara, el 50% de trabajadores considera que en el banco se aplica la innovación y mejora continua en los procedimientos, no obstante, el 33% cree que en la institución ello no se da en realidad. Por otro lado, el 83% considera

que sus compañeros demuestran una muy buena capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios.

Ferney y Gallo (2019) en su trabajo de investigación relacionada a la simplificación administrativa aplicada a la calidad regulatoria concluyeron que la simplificación administrativa contribuye a una mejora de la institucionalidad y la calidad de servicio a los usuarios, asimismo se basa en los principios de transparencia, eficiencia y eficacia, siendo importante incluir indicadores y estándares que ayuden a efectuar la medición de la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos alcanzando resultados concretos de los procesos públicos en lo que respecta a calidad. En dicho orden de ideas, en la investigación realizada en Talara se encontró que el 58% afirma que en el banco existen políticas para optimizar los recursos materiales y otros, sin embargo, el 25% no considera que existan esas políticas. Finalmente, el 83% afirma que sus compañeros están comprometidos con brindar siempre una muy buena calidad de servicio a los usuarios.

Concerniente al cuarto objetivo específico, Reconocer la aplicación de la empatía en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, de acuerdo a Berdugo et al. (2016) la empatía viene a ser la manera que una organización emplea con el afán de personalizar el servicio por medio de la atención y servicio a los usuarios de forma individualizada. Dentro de las herramientas que se intentan emplear para medir la dimensión, se encuentran, comprensión de las necesidades del usuario, orientación al usuario en sus requerimientos y amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios, En tanto que en la entidad financiera de Talara se encontró que el 67% de los usuarios siente que en el banco comprenden sus necesidades, sin embargo, el 18% está en desacuerdo con esta premisa. De otra parte, el 80% afirma haber recibido orientación del personal del banco a sus requerimientos como usuario.

Flores (2019), en su trabajo de investigación respecto a la calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de un banco concluyeron que hay un vínculo positivo moderado entre calidad del servicio y agrado del cliente, destacando la empatía (0.464) y la fiabilidad (0.498), existiendo potencial para que la contribución a la optimización de la satisfacción del consumidor y de los clientes.

Mientras que en la entidad financiera de Talara el 77% considera que en el banco el personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios, pero, el 5% cree que no existe ese trato de parte del personal. Finalmente, el 77% de usuarios afirma que el personal del banco si demuestra interés por solucionar sus problemas, pero, el 23% se muestra indeciso frente a esta premisa.

En lo que respecta al quinto objetivo específico, Determinar la orientación hacia la mejora continua en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, según Oliver (2015), las entidades públicas requieren de forma continua fortalecer su atención en la población, adaptándose a los cambios que se encuentran en el entorno, autoevaluándose y sujetándose a una estimación frecuentemente. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la dimensión, se encuentran, consideración de los reclamos y sugerencias, prontitud en la respuesta a los reclamos de usuarios y acciones para mejorar el servicio. En tanto, en la entidad financiera en Talara, el 52% de usuarios considera que en el banco toman en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar su servicio, sin embargo, el 15% no considera que ello sea así en la realidad. De otra parte, el 65% afirma que el personal del banco responde con prontitud ante los reclamos de los usuarios, pero, el 18% no considera que eso se ajuste a lo que sucede en la práctica.

Asca y Rodas (2017) en su trabajo de investigación relacionado a la simplificación administrativa y la satisfacción del usuario, concluyeron que la orientación hacia la mejora continua contribuye a fortalecer el nivel de disfrute del servicio por parte de los usuarios, mientras que en la entidad financiera de Talara se evidenció que el 62% de encuestados cree que en el banco se aplican medidas para mejorar el servicio a los usuarios, no obstante, el 17% no cree que esto sea parte de lo que realmente ocurre en la actualidad.

En cuanto al sexto objetivo específico, Identificar las características de la valoración de la satisfacción de los usuarios en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, según Van (2018) la satisfacción que otorga el servicio del Estado, se analiza a través de escalas, vale decir, las especificaciones operacionales en aras de estudiar la forma de que la calidad al unirse con el servicio activo, pueda satisfacer los anhelos de los individuos. Así mismo, determinan que la

administración pública eficiente se fundamenta en la satisfacción del usuario, mejorar los servicios públicos y por encima de ello fomentar la confianza pública a través de la nitidez de sus labores. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la dimensión, se encuentran, evaluación de la satisfacción, seguimiento de la satisfacción y aspectos que mejoran la satisfacción. Al respecto, en la investigación realizada en la entidad financiera en Talara el 60% de usuarios considera que su satisfacción como usuario del banco es de nivel alto., sin embargo, el 17% no considera en esta magnitud su satisfacción. El 47% afirma que en el banco hacen seguimiento a su nivel de satisfacción como usuario de los servicios, pero el 28% no considera que esta premisa sea parte de la realidad.

De otra parte, Santamaría (2015) en la investigación relacionada con la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Financiera Crediscotia, Piura, concluye que la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario es directa, determinando altos niveles de calidad, pues todas las dimensiones del Servqual, se relacionan significativamente con el agrado y disfrute. Mientras que en la investigación realizada en Talara el 74% considera que en el banco existen diversos factores del servicio que mejoran su satisfacción como usuario, no obstante, el 16% no está de acuerdo con esta premisa.

En lo que respecta al séptimo objetivo específico, Reconocer los aspectos tangibles en una entidad financiera del Estado, Talara 2022, de acuerdo a la información de Calidad de Servicio (2019) los aspectos tangibles se relacionan con las instalaciones físicas, el equipamiento e intercomunicación, entre otros. Asimismo, el aseo, la construcción, presencia de los trabajadores, equipos empleados y más. Dentro de las herramientas que contribuyen a medir la dimensión, se encuentran, idoneidad de los espacios físicos para la atención. En este orden de ideas, en la investigación realizada en la entidad financiera en Talara, el 56% afirma que los espacios físicos del banco que se usan para la atención a los usuarios son cómodos y amplios, sin embargo, el 28% considera que ello no corresponde a la realidad. De otra parte, el 60% afirma que el banco dispone de facilidades en su infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas, pero el 18% no lo cree así.

De otra parte, Zapata (2019) en su trabajo de investigación relacionado con la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla, concluyó el 84% de los usuarios que perciben alta calidad, sienten disfrute entre otros aspectos basados en los aspectos tangibles de la empresa, asimismo, evidenciaron que hay un vínculo positivo entre la calidad de servicio y disfrute de los usuarios de la Caja Piura. En este contexto, en la entidad financiera de Talara se comprobó que el 77% afirma que en el banco puede visualizar claramente las señalizaciones y mapa de riesgos, no obstante, el 17% considera que ello no ocurre en la vida real.

En cuanto al objetivo general, Determinar la manera en que la simplificación administrativa puede orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2019, de acuerdo a Regonini (2016) la simplificación administrativa, permite que se mejore la confianza en las entidades públicas, así como la competencia que existe en el modelo económico de un país, por ende, a partir de ese panorama político la simplificación se encamina a tomar en consideración, lo difícil que resulta encontrar y administrar acorde a las solicitudes de la comunidad. Sin embargo, en la investigación realizada en Talara, se pudo evidenciar que existen debilidades como mecanismos de control para el tiempo de atención a los usuarios, el servicio en línea para la atención a los usuarios, la innovación y mejora continua, políticas para optimizar recursos materiales y otros.

En este orden de ideas, en la presente investigación se ha determinado como necesario para que la simplificación administrativa pueda orientar el proceso de servicio al cliente en la entidad financiera del Estado en Talara lo siguiente, implementar mecanismos de control para el tiempo de atención al público, mejorar la efectividad del servicio en línea para la atención a los usuarios, aplicar la innovación y mejora continua en los procedimientos de la institución y brindar el efectivo seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios y considerar sus sugerencias y reclamos para mejorar el servicio. Ello se condice con lo referido por Van y Thi Thuy (2018) en cuanto a que el servicio al cliente se encarga de fortalecer el grado de atención de la sociedad por medio de la ejecución de una guía de atención al ciudadano, considerándose este un punto sobresaliente de la innovación de la Gestión Pública, en tanto Berrios y Panduro (2015) en su trabajo

de investigación referido sobre la metodología de simplificación administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el Gobierno Regional de Huánuco, concluyeron estableciendo una propuesta de simplificación administrativa que contribuya al fortalecimiento de los procedimientos de administrativos, asimismo, que la simplificación administrativa ayuda con el desarrollo de la optimización de los procedimientos administrativos de la organización, debido a que contribuye a una mejora y por ende eficiencia y eficacia de los procesos administrativos.

VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto a los procedimientos administrativos en la entidad financiera, existe la percepción de que los mecanismos de control para el tiempo de atención al público deben ser mejor implementados. De otra parte, si existe un manual de procedimientos institucional y los empleados conocen muy bien los procedimientos administrativos, pero se requiere brindar mayores facilidades a los usuarios para acceder al estado de sus trámites y garantizar el cumplimiento total de los reglamentos y normas establecidas.
2. Respecto a la aplicación de las tecnologías de la información, se percibe falta de efectividad en el servicio en línea para la atención a los usuarios, asimismo el portal web no siempre facilita la interacción de los usuarios. De otra parte, se disponen de equipos y medios tecnológicos para realizar las labores y el personal en general domina el uso de la tecnología para la atención al usuario.
3. En cuanto a la orientación hacia la calidad de servicio, no se evidencia una buena percepción respecto a la aplicación de la innovación y mejora continua en los procedimientos, lo mismo sucede respecto a la disponibilidad de políticas para optimizar los recursos materiales. De otro lado, existe una buena capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios y se evidencia el compromiso de los trabajadores por brindar siempre una muy buena calidad de servicio a los usuarios.
4. En lo que concierne a la aplicación de la empatía, la percepción es que se requiere una mayor comprensión de las necesidades de los usuarios, así como mayor amabilidad y cortesía, aun cuando si se reconoce haber recibido orientación a sus requerimientos e interés por solucionar sus problemas, por parte del personal del banco
5. Respecto a la orientación hacia la mejora continua, se percibe que en el banco no siempre se toma en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para

mejorar el servicio; asimismo, no siempre se responde con prontitud a los reclamos. Por ello, una parte de los usuarios considera necesario que en el banco se apliquen medidas para mejorar el servicio.

6. En cuanto a las características de la satisfacción de los usuarios, existe una proporción de encuestados que no considera que esta sea de un nivel alto, asimismo, no se percibe mayoritariamente que el banco haga seguimiento a dicho nivel de satisfacción. No obstante, lo anterior, si se considera que en el banco existen diversos factores del servicio que mejoran su satisfacción como usuario.
7. Respecto a los aspectos tangibles en la entidad financiera, se percibe que no siempre los espacios físicos del banco que se usan para la atención a los usuarios son cómodos y amplios, lo cual también se percibe para el caso de la disposición de medios en la infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas. Finalmente, parte de los usuarios considera que las señalizaciones y mapas de riesgos debieran visualizarse de mejor forma en el local.
8. En cuanto a la manera en que la simplificación administrativa puede orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado en Talara, se determinó la necesidad de implementar mecanismos de control para el tiempo de atención al público, mejorar la efectividad del servicio en línea para la atención a los usuarios, aplicar la innovación y mejora continua en los procedimientos de la institución y brindar el efectivo seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios y considerar sus sugerencias y reclamos para mejorar el servicio

VII. RECOMENDACIONES

1. Implementar mecanismos de control para el tiempo de atención al público en el banco y mejorar las facilidades a los usuarios para acceder al estado de sus trámites, garantizando el cumplimiento total de los reglamentos y normas establecidas.
2. Establecer mejoras concretar par el servicio en línea de atención a los usuarios, asimismo rediseñar el portal web de la institución a fin de propiciar la mejor y mayor interacción de los usuarios, motivando el uso de estos canales, considerando que existe una población de usuarios aún renuentes al empleo de estos medios.
3. Promover en el personal la generación de innovación y mejora continua en los procedimientos internos del banco, facilitando espacios como talleres de design thinking que hagan posible sintonizar de mejor forma a través de nuevas propuestas con las necesidades de distintos segmentos de usuarios.
4. Emplear técnicas como el mapa de empatía y el mapa de experiencias del cliente a fin de fortalecer la comprensión de las necesidades de los usuarios, y brindar una atención más amable al público.
5. Implementar un procedimiento de atención a las sugerencias y reclamos de los usuarios de cara a mejorar el servicio y responder con prontitud a sus requerimientos, asimismo, implementar un procedimiento para el seguimiento a la evolución del nivel de satisfacción de los usuarios del banco.
6. Mejorar los espacios físicos del banco que se usan para la atención, generando una mayor comodidad en los usuarios. Asimismo, disponer de mejor visibilidad para las señalizaciones y mapa de riesgo del local.

VIII. PROPUESTA

Acciones para mejorar la simplificación administrativa y el servicio al cliente de una entidad financiera del Estado en Talara 2022

8.1. Introducción

La institución, motivo de la presente investigación fue creada por Ley del Poder Legislativo peruano en 1966, Ley N.º 16000). Su finalidad desde los orígenes fue brindar a los organismos del aparato público peruano el servicio bancario que dichas instituciones requiriesen para cumplir con sus actividades funcionales y operativas. Es de este modo que en la actualidad se ubica en la mayoría de provincias del país, siendo el número de agencias de 634 en total, lo cual le permite llegar a localidades donde el sistema bancario privado no puede llegar. Actualmente brinda una serie de servicios financieros también a los empleados del sector público, lo cual le convierte en una entidad estratégica a nivel nacional.

En la presente investigación se ha podido determinar que en la institución se presentan algunos factores de no tan buen desempeño como son la percepción de que los mecanismos de control para el tiempo de atención al público, falta de efectividad en el servicio en línea para la atención a los usuarios, aplicación de la innovación y mejora continua en los procedimientos, no siempre se toma en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar el servicio, seguimiento al nivel de satisfacción y comodidad de los espacios físicos.

En este sentido se presenta la siguiente propuesta, orientada a mejorar las condiciones administrativas y de atención al usuario de la institución financiera en la ciudad de Talara.

8.2. Objetivo de la propuesta

Objetivo general:

Promover la mejora administrativa para el servicio al cliente de una entidad financiera del Estado en Talara

Objetivos específicos:

- Mejorar el tiempo de atención al público
- Lograr una mayor efectividad del servicio en línea para la atención a los usuarios
- Alcanzar mejores niveles de innovación y mejora continua en los procedimientos de la institución
- Conocer de forma constante el nivel de satisfacción de los usuarios

8.3. Justificación

El servicio de atención al público es un tema de crítica importancia respecto a las instituciones públicas peruanas, donde son conocidas las limitaciones y problemas existentes que entorpecen la agilidad del servicio que se brinda al ciudadano. A pesar del esfuerzo que se realiza, muchas veces subsisten problemáticas que dificultan la mejor atención de las necesidades ciudadanas, con características de eficacia y eficiencia, generando insatisfacciones en la población. En este orden de ideas es que se lleva a cabo la propuesta que se presenta líneas abajo, buscando proponer mejoras en el componente administrativo de cara a potenciar el servicio al usuario de la entidad financiera en la ciudad de Talara.

8.4. Estrategias para promover las habilidades blandas

- Implementar mecanismos de control para el tiempo de atención al público
- Mejorar la efectividad del servicio en línea para la atención a los usuarios
- Aplicar la innovación y mejora continua en los procedimientos de la institución

- Brindar el efectivo seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios y considerar sus sugerencias y reclamos para mejorar el servicio

8.4.1. Descripción de las estrategias

8.4.1.1. Estrategia 1: Implementar mecanismos de control para el tiempo de atención al público

a) Descripción: Son acciones formalmente establecidas destinada a posibilitar el permanente monitoreo en la atención a los ciudadanos usuarios, con la finalidad de agilizar el procedimiento y satisfacción de los clientes.

b) Indicador:

- Número de mecanismos implementados
- Percepción de los usuarios

c) Meta:

- 2 mecanismos de control implementados
- 90% de satisfacción en la percepción de los usuarios

d) Tácticas:

- Promover en el personal la motivación por generar alternativas de mecanismos de control de tiempos de atención al usuario.
- Recibir con apertura las ideas de los colaboradores
- Analizar las alternativas propias y sugeridas para seleccionar las mejores.
- Implementar las medidas de control

e) Programa/actividades

- Efectuar reunión inductiva de la jefatura de la sucursal con los trabajadores para darles a conocer la iniciativa a desarrollar
- Establecer los medios y plazo de recepción de las alternativas propuestas por los colaboradores.
- La jefatura analiza posibilidades por cuenta propia de mecanismos a implementar
- Evaluar las distintas alternativas de mecanismos de control de tiempos disponibles y decidir las que se van a implementar
- Implementar las medidas decididas
- Realizar el monitoreo y evaluación de los resultados

f) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Efectuar reunión inductiva de la jefatura de la sucursal con los trabajadores para darles a conocer la iniciativa a desarrollar																
Establecer los medios y plazo de recepción de las alternativas propuestas por los colaboradores.																
La jefatura analiza posibilidades por cuenta propia de mecanismos a implementar																
Evaluar las distintas alternativas de mecanismos de control de tiempos																

disponibles y decidir las que se van a implementar																		
Implementar las medidas decididas																		
Realizar el monitoreo y evaluación de los resultados																		

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Efectuar reunión inductiva de la jefatura de la sucursal con los trabajadores para darles a conocer la iniciativa a desarrollar	S/ 50.00
Establecer los medios y plazo de recepción de las alternativas propuestas por los colaboradores.	S/ 00.00
La jefatura analiza posibilidades por cuenta propia de mecanismos a implementar	S/ 40.00
Evaluar las distintas alternativas de mecanismos de control de tiempos disponibles y decidir las que se van a implementar	S/ 40.00
Implementar las medidas decididas	S/ 500.00
Realizar el monitoreo y evaluación de los resultados	S/ 100.00
TOTAL	S/ 730.00

h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia tendrá viabilidad pues la institución puede disponer del monto del presupuesto determinado, siendo que dicha acción implementadora podrá redundar en beneficio de los usuarios y su satisfacción, con lo cual su percepción será mucho más favorable.

8.4.1.2. Estrategia 2: Mejorar la efectividad del servicio en línea para la atención a los usuarios

a) Descripción: Consiste en potenciar el beneficio del servicio en línea de la institución financiera para mayor beneficio de los usuarios.

b) Indicador:

- Número de acciones para mejorar el nivel de uso y efectividad del servicio en línea de la institución financiera
- % de satisfacción del usuario

c) Meta:

- Dos propuestas de acciones de mejora implementadas
- 85% de satisfacción en los usuarios en cuanto a las acciones implementadas

d) Tácticas:

- Promover en el personal el entusiasmo por proponer alternativas para potenciar el beneficio de los usuarios a través del servicio en línea de la institución financiera
- Recepcionar las propuestas del personal
- Evaluar las opciones de acciones para mejorar el beneficio del servicio en línea de la institución financiera
- Ejecutar medidas de monitoreo y control

e) Programa/actividades

- Realizar reuniones inductivas entre jefatura de la sucursal y colaboradores para comunicarles la iniciativa a llevar a cabo
- Determinar los medios y plazo de recepción de alternativas propuestas por los colaboradores.
- La jefatura analiza posibilidades por cuenta propia de mecanismos a implementar

- Realizar la evaluación de diferentes alternativas de para potenciar el beneficio del servicio en línea de la institución financiera para mayor beneficio de los usuarios
- Ejecutar la implementación de las alternativas seleccionadas
- Llevar a cabo el proceso de monitorización y evaluación de resultados

f) Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar reuniones inductivas entre jefatura de la sucursal y colaboradores para comunicarles la iniciativa a llevar a cabo																
Determinar los medios y plazo de recepción de alternativas propuestas por los colaboradores.																
La jefatura analiza posibilidades por cuenta propia de mecanismos a implementar																
Realizar la evaluación de diferentes alternativas de para potenciar el beneficio del servicio en línea de la institución financiera para mayor beneficio de los usuarios																

h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia tendrá viabilidad pues la institución puede disponer del monto del presupuesto determinado, siendo que dicha acción implementadora podrá redundar en beneficio de los usuarios y su satisfacción, con lo cual su percepción será mucho más favorable.

8.4.1.3. Estrategia 3: Aplicar la innovación y mejora continua en los procedimientos de la institución

a) Descripción: Se trata de implementar talleres aplicados de Design Thinking orientados a desarrollar competencias y actitudes para la innovación y mejora continua de procedimientos en la institución.

b) Indicador:

- % de trabajadores que participan de los talleres
- Número de talleres efectuados en un año

c) Meta:

- 100% de los trabajadores que participan de cada taller realizado
- 02 talleres en el año

d) Tácticas:

- Promover el interés en los trabajadores de cara a lograr su masiva participación
- Gestionar convenios con organizaciones especializadas en el tema
- Realizar la planificación de los talleres

e) Programa/actividades

- Asignar al personal responsable de la ejecución de cada taller
- Entablar reuniones con los trabajadores a efecto de que se promueva la importancia de la innovación y mejora continua en los procesos de la institución
- Contactar a las posibles organizaciones para la realización de los talleres
- Realizar el contrato con la organización seleccionada para las actividades
- Determinar con la organización seleccionada los temas a ser abordados en los talleres
- Realizar los talleres de Design Thinking
- Ejecutar la evaluación de los resultados de las actividades realizadas

f) Cronograma de actividades

Actividades	Junio				Julio				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asignar al personal responsable de la ejecución de cada taller																
Entablar reuniones con los trabajadores a efecto de que se promueva la importancia de la innovación y mejora continua en los procesos de la institución																
Contactar a las posibles organizaciones para la realización de los talleres																
Realizar el contrato con la organización seleccionada para las actividades																
Determinar con la organización seleccionada los temas a ser abordados en los talleres																
Realizar los talleres de Design Thinking																
Ejecutar la evaluación de los resultados de las actividades realizadas																

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Asignar al personal responsable de la ejecución de cada taller	S/ 00.00
Entablar reuniones con los trabajadores a efecto de que se promueva la importancia de la innovación y mejora continua en los procesos de la institución	S/ 40.00
Contactar a las posibles organizaciones para la realización de los talleres	S/ 40.00
Realizar el contrato con la organización seleccionada para las actividades	S/ 40.00
Determinar con la organización seleccionada los temas a ser abordados en los talleres	S/ 30.00
Realizar los talleres de Design Thinking	S/ 1800.00
Ejecutar la evaluación de los resultados de las actividades realizadas	S/ 30.00
TOTAL	S/ 1980.00

h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia tendrá viabilidad pues la institución puede disponer del monto del presupuesto determinado, siendo que dicha acción implementadora podrá redundar en beneficio de los usuarios y su satisfacción, con lo cual su percepción será mucho más favorable.

8.4.1.4. Estrategia 4: Brindar el efectivo seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios y considerar sus sugerencias y reclamos para mejorar el servicio

a) Descripción: Establecer mecanismos de seguimiento efectivo a la satisfacción de los usuarios, así como tener en cuenta sus opiniones a efecto de generar mejoras concretas en el servicio brindado a los usuarios.

b) Indicador:

- Número de acciones concretas desarrolladas para medir la satisfacción de los usuarios
- Número de acciones concretas desarrolladas para atender con efectividad a las sugerencias y reclamos de los usuarios

c) Meta:

- Dos acciones concretas propuestas para medir la satisfacción de los usuarios
- Dos acciones concretas propuestas para atender con efectividad a las sugerencias y reclamos de los usuarios

d) Tácticas:

- La jefatura de la sucursal con el apoyo de los colaboradores generará medidas de mejora en la medición de la satisfacción de los usuarios, así como para la mejor atención de las sugerencias y reclamos de estos
- Se implementarán oportunamente las acciones

e) Programa/actividades

- Realizar reuniones con los colaboradores a efecto de generar alternativas de acciones concretas para medir de forma constante el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Efectuar reuniones con el personal para determinar las acciones necesarias a implementar para atender efectivamente las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar el servicio

- Implementar las acciones seleccionadas para el seguimiento efectivo a la satisfacción de los usuarios, así como la oportuna consideración de las opiniones a efecto de generar mejoras concretas en el servicio brindado a los usuarios
- Realizar el monitoreo y evaluación de resultados

f) Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar reuniones con los colaboradores a efecto de generar alternativas de acciones concretas para medir de forma constante el nivel de satisfacción de los usuarios.												
Efectuar reuniones con el personal para determinar las acciones necesarias a implementar para atender efectivamente las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar el servicio												
Implementar las acciones seleccionadas para el seguimiento efectivo a la satisfacción de los usuarios, así como la oportuna consideración de las opiniones a efecto de generar mejoras concretas en el servicio brindado a los usuarios												
Realizar el monitoreo y evaluación de resultados												

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Realizar reuniones con los colaboradores a efecto de generar alternativas de acciones concretas para medir de forma constante el nivel de satisfacción de los usuarios.	S/ 30.00
Efectuar reuniones con el personal para determinar las acciones necesarias a implementar para atender efectivamente las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar el servicio	S/ 40.00
Implementar las acciones seleccionadas para el seguimiento efectivo a la satisfacción de los usuarios, así como la oportuna consideración de las opiniones a efecto de generar mejoras concretas en el servicio brindado a los usuarios	S/ 500.00
Realizar el monitoreo y evaluación de resultados	S/ 100.00
TOTAL	S/ 670.00

h) Viabilidad

La implementación de esta estrategia tendrá viabilidad pues la institución puede disponer del monto del presupuesto determinado, siendo que dicha acción implementadora podrá redundar en beneficio de los usuarios y su satisfacción, con lo cual su percepción será mucho más favorable.

REFERENCIAS

- ASOBANCA (2016). *Informe anual 2013-2016*. Directorio de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador. Anuarioii.pdf. Consultado el 08/09/20
- Asca, L. y Rodas, R. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5302>
- Berrios y Panduro (2015). *La Metodología de Simplificación Administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el Gobierno Regional de Huánuco 2014-2015*. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_2b0daf58fe9118ad11b1d56616467e69
- Berdugo, C., Barbosa, R., Prada, L. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. 83 (197), 213-222. ISSN 0012-7353. <http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v83n197/v83n197a28.pdf>
- Calidad de Servicio. (2019). *El Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidadde-servicio/>
- Chang, T., & Patricia, V. (2018). *Competencia y estabilidad bancaria: un análisis para los principales bancos del sistema peruano*. Perú. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/809e38c4-4fc8-457a-a79e-2cbdd6f19679/content>
- De la Fuente, H. y Díaz, I. (2017). *Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una 45 aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales*. *Ingeniare, Revista Chilena de Ingeniería*, 21(2), 232-247. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77228591007>
- Domínguez, J. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de

Guayaquil.

Ecuador.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>

Esparza, C. (2017). La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. file:///C:/Users/gui_v/Downloads/104665-TFM%20SIMPLIFICACION%20ESPARZA%20(1).pdf

Ferney, L. y Gallo, W. (2019). "De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria, Círculo de Derecho Administrativo". Revista de Derecho administrativo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810848>

Finanzas Digital (2017). Calidad del servicio bancario. <https://www.finanzasdigital.com/2017/03/calidad-del-servicio-bancario/>.

Flores, S. (2019). Calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación sucursal Iquitos. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. (UNAP). <https://1library.co/document/zpnrkpvycalidad-servicio-satisfaccion-usuarios-banco-nacion-sucursal-iquitos.html>

Ladeira, W. J., Silva, G., Oliveira, F., & Falcao, C. (13 de Abril de 2015). Antecedentes da satisfação na rede hoteleira: Uma investigação através da modelagem de equações estruturais. RBTUR: Revista Brasileira de Pesquería y Turismo. 7(1). doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v7i1.549>

Montañez, K. E. (2018). Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Maestro en Gestión Pública, Universidad, Lamabyeque, Chiclayo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31746/monta%c3%b1ez_gk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mora Contreras, C. E. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Brasileira de Marketing, 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Oliver, R. (2015). Introduction: What is satisfaction? In Oliver, R. L.. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Routledge, 3-24.
- Regonini, G. (2016). Administrative Simplification Between Utopia And Nightmare. Peter Lang, 214.
<https://www.peterlang.com/view/9783631693230/chapter7.xhtml>
- Sandy, L. (2013). El imperativo de la atención médica: reducción de costos y mejora de resultados: resumen de la serie de talleres.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK53909/>
- Santamaría, S. (2017). Evaluación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del cliente de la Financiera Crediscotia, Piura-2015. Piura : Universidad Nacional de Piura. Facultad de Ciencias Administrativas.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/350/ADM-SAN-DIO-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Secretaria de Gestión Pública del Perú. (2017). Secretaria de gestión Pública, Presidencia del Consejo de Ministros, Gestión por Procesos. Presidencia del consejo de Ministros, Lima. <http://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>
- Secretaria de la Gestión Pública. (28 de Junio de 2019). Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. <http://sgp.pcm.gob.pe/>
- Smith, R. (2017). Nobel winners say scientific discovery ‘virtually impossible’ due to funding bureaucracy,”. The Telegraph.
<https://www.telegraph.co.uk/news/science/science-news/10870995/Nobel-winners-say-scientific-discovery-virtually-impossible-due-to-funding-bureaucracy.html>
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (2017). Memoria Anual.
http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wpc-content/uploads/sites/4/downloads/2019/01/Memoria_2017.pdf Consultado el 11/09/20

- Torres, M. (2016). Identificación de niveles de calidad en el servicio a partir de peticiones, quejas y reclamos, en entidades bancarias de Colombia 2007-2014.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/739/Working%20Paper.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Van, D., & Thi Thuy, N. (2018). Evaluating Satisfaction of Citizens on Quality of Public Administration Services in the Central Highlands of Vietnam. *Advances in Economics and Business*, 6(5), 308-314. doi: 10.13189/aeb.2018.060504
- Vidarte, J. (2017). Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura. Piura: Universidad Cesar vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zapata, M. (2019). La influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura Agencia Castilla. Piura: Universidad Nacional de Piura.
<https://1library.co/document/q06rdxvq-influencia-calidad-servicio-satisfaccion-clientes-piura-agencia-castilla.html>
- Ziller, J. (8-9 de Mayo de 2008). Developing Administrative Simplification: Selected experiences from recent administrative reforms in EU Institutions and Member States. Support for Improvement in Governance and Management.
<http://www.sigmaweb.org/publications/41327209.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Simplificación Administrativa	Proceso eficaz y pertinente de los trámites procedimentales que la colectividad realiza ante la gestión gubernamental (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).	Se medirán los procedimientos administrativos, tecnologías de la información y calidad de servicios, mediante el empleo de un cuestionario	Procedimientos administrativos	Tiempos de atención	Ordinal
				Aplicación del debido procedimiento	
				Accesibilidad del usuario al estado de su trámite	
				Conocimiento de los procedimientos administrativos por parte del personal	
				Cumplimiento de normativas	
			Tecnologías de la información	Servicios en línea	
				Organización del portal web	
				Disponibilidad de equipos y medios tecnológicos	
				Uso de tecnología para la atención al usuario	
			Calidad de servicio	Innovación y mejora continua	
				Capacidad de respuesta al usuario	
				Optimización de recursos	

Servicio al cliente	Valoración que efectúa el usuario en relación de un producto o servicio, en condición de respuesta a sus insuficiencias y perspectivas. (Riqueros,2017).	Se medirá la empatía, mejora continua, valoración de la satisfacción y los aspectos tangibles, por medio de la aplicación de un cuestionario	Empatía	Comprensión de las necesidades del usuario	
				Orientación al usuario en sus requerimientos	
				Amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios	
			Mejora continua	Consideración de los reclamos y sugerencias	
				Prontitud en la respuesta a los reclamos de usuarios	
				Acciones para mejorar el servicio	
			Valoración de la satisfacción	Evaluación de la satisfacción	
				Seguimiento de la satisfacción	
				Aspectos que mejoran la satisfacción	
			Aspectos tangibles	Idoneidad de los espacios físicos para la atención	
				Infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas	
				Señalización y mapa de riesgos	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Tema	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Metodología
Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022	Problema general	Objetivo general	-Diseño de Investigación: no experimental -Tipo de Investigación: descriptiva -Enfoque: cuantitativo -Población: 12 trabajadores e indefinida en el caso de los usuarios -Muestra: 12 trabajadores 196 usuarios -Técnica: encuesta -Instrumento: cuestionario -Método de análisis: Excel y SPSS v.26
	¿De qué manera la simplificación administrativa puede orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2019?	Determinar la manera en que la simplificación administrativa puede orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2019	
	Problemas específicos	Objetivos específicos	
	¿Qué características presentan los procedimientos administrativos en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?	Identificar las características que presentan los procedimientos administrativos en una entidad financiera del Estado, Talara 2022	
	¿Cómo se aplican las tecnologías de la información en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?	Reconocer la aplicación de las tecnologías de la información en una entidad financiera del Estado, Talara 2022	
	¿Qué orientación hacia la calidad de servicio existe en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?	Determinar la orientación hacia la calidad de servicio en una entidad financiera del Estado, Talara 2022	
¿Cómo se aplica la empatía en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?	Reconocer la aplicación de la empatía en una entidad financiera del Estado, Talara 2022		

	<p>¿Qué orientación hacia la mejora continua se presenta en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?</p> <p>¿Qué características presenta la valoración de la satisfacción de los usuarios en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?</p> <p>¿Cómo se encuentran los aspectos tangibles en una entidad financiera del Estado, Talara 2022?</p>	<p>Determinar la orientación hacia la mejora continua en una entidad financiera del Estado, Talara 2022</p> <p>Identificar las características de la valoración de la satisfacción de los usuarios en una entidad financiera del Estado, Talara 2022</p> <p>Reconocer los aspectos tangibles en una entidad financiera del Estado, Talara 2022</p>	
--	---	--	--

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

ENCUESTA A TRABAJADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

Consentimiento informado:

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

Si () No ()

DATOS ESPECIFICOS

ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
<u>VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</u>					
1	<u>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</u> El banco tiene establecidos mecanismos de control para el tiempo de atención según a operación que se realice				
2	Existe un manual de procedimiento en el banco				
3	El banco tiene implementados medios para brindar facilitar la accesibilidad de los usuarios al estado de sus trámites				
4	El personal del banco conoce muy bien los procedimientos administrativos de la institución				

5	En el banco se cumplen los reglamentos y normas establecidas					
6	<u>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</u> El servicio en línea del banco es efectivo para la atención a los usuarios					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
7	El portal web del banco facilita la interacción de los usuarios					
8	En la sucursal donde labora existe buena disponibilidad de equipos y medios tecnológicos					
9	El personal domina el uso de tecnología para la atención al usuario					
10	<u>CALIDAD DE SERVICIO</u> En el banco se aplica la innovación y mejora continua en los procedimientos					
11	Sus compañeros demuestran una muy buena capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios					
12	En el banco existen políticas para optimizar los recursos materiales y otros					
13	Sus compañeros están comprometidos con brindar siempre una muy buena calidad de servicio a los usuarios					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a usuarios

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

Consentimiento informado:

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

Si () No ()

DATOS ESPECIFICOS

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
<u>VARIABLE: SERVICIO AL CLIENTE</u>						
1	<u>EMPATÍA</u> Usted siente que en el banco comprenden sus necesidades como usuario					
2	Ha recibido orientación del personal del banco a sus requerimientos como usuario					
3	En el banco el personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios					
4	El personal demuestra interés por solucionar sus problemas como usuario					
5	<u>MEJORA CONTINUA</u> En el banco toman en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar su servicio					
ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1

6	El personal del banco responde con prontitud ante los reclamos de los usuarios					
7	En el banco se aplican medidas para mejorar el servicio a los usuarios					
8	<u>VALORACIÓN DE LA SATISFACCIÓN</u> Usted considera que su satisfacción como usuario del banco es de nivel alto					
9	En el banco hacen seguimiento a su nivel de satisfacción como usuario de los servicios					
10	En el banco existen diversos factores del servicio que mejoran su satisfacción como usuario					
11	<u>ASPECTOS TANGIBLES</u> Usted considera que los espacios físicos del banco que se usan para la atención a los usuarios son cómodos y amplios					
12	El banco dispone de facilidades en su infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas					
13	En el banco se puede visualizar claramente las señalizaciones y mapa de riesgos					

Anexo 4: Matriz de Instrumento de Investigación - Cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario, guía de entrevista, de observación, de pautas, derevisión documental)	
				N° de ítems	Ítems
X: Simplificación administrativa	X1	X1.1	Procedimientos administrativos	1	El banco tiene establecidos mecanismos de control para el tiempo de atención según a operación que se realice
				2	Existe un manual de procedimiento en el banco
				3	El banco tiene implementados medios para brindar facilitar la accesibilidad de los usuarios al estado de sus trámites
				4	El personal del banco conoce muy bien los procedimientos administrativos de la institución
				5	En el banco se cumplen los reglamentos y normas establecidas

Y: Servicio al cliente	X1.2	Tecnologías de la Información	6	El servicio en línea del banco es efectivo para la atención a los usuarios
			7	El portal web del banco facilita la interacción de los usuarios
			8	En la sucursal donde labora existe buena disponibilidad de equipos y medios tecnológicos
			9	El personal domina el uso de tecnología para la atención al usuario
			10	En el banco se aplica la innovación y mejora continua en los procedimientos
	X1.3	Calidad de servicio	11	Sus compañeros demuestran una muy buena capacidad de respuesta a los requerimientos de los usuarios
			12	En el banco existen políticas para optimizar los recursos materiales y otros
			13	Sus compañeros están comprometidos con brindar siempre una muy buena calidad de servicio a los usuarios
			14	Usted siente que el banco comprenden sus necesidades como usuario
	X1.4	Empatía	15	Ha recibido orientación del personal del banco a sus requerimientos como usuario
			16	En el banco el personal demuestra amabilidad y cortesía en el trato a los usuarios
			17	El personal demuestra interés por solucionar sus problemas como usuario

		X1.5	Mejora continua	18	En el banco toman en cuenta las sugerencias y reclamos de los usuarios para mejorar su servicio
				19	El personal del banco responde con prontitud ante los reclamos de los usuarios
				20	En el banco se aplican medidas para mejorar el servicio a los usuarios
		X1.6	Valoración de la satisfacción	21	Usted considera que su satisfacción como usuario del banco es de nivel alto
				22	En el banco hacen seguimiento a su nivel de satisfacción como usuario de los servicios
				23	En el banco existen diversos factores del servicio que mejoran su satisfacción como usuario
		X1.7	Aspectos tangibles	24	Usted considera que los espacios físicos del banco que se usan para la atención a los usuarios son cómodos y amplios
				25	El banco dispone de facilidades en su infraestructura para facilitar el acceso a personas con dificultades físicas
				26	En el banco se puede visualizar claramente las señalizaciones y mapa de riesgos

Anexo 5: Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias Administrativas N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas / Abogado, desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

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

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a clientes de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 06 días del mes de abril del Dos mil Veintidos.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios

DNI: 02842237

Especialidad: Administración

E-mail: fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

“ Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022 ”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIOS

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			95		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Armando Chero Fernandez con DNI 32796706, Dr. en Administración, con N° CLAD 0470, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Parcial en la Escuela de Post Grado de la Universidad "Cesar Vallejo Campus Piura, además Jefe de Patrimonio de la Municipalidad Provincial del Santa

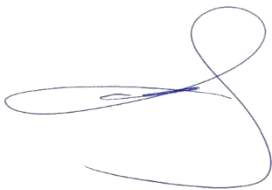
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a clientes de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 01 días del mes de mayo del Dos mil Veintidos.



Dr.: Armando Chero Fernandez

DNI: 32796706

Especialidad: Administración

E-mail: acherof@ucvirtual.edu.pe



"Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022 "

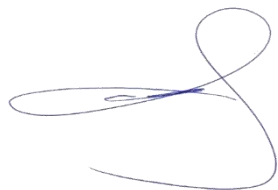
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

	dimensiones del tema de la investigación																			X		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			X		
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X	

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

Piura, 01 de mayo del 2022.



Dr. : Armando Chero Fernandez

DNI : 32796706

Teléfono: 981254120

E-mail : acherof@ucvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco Alejandro Ramos Flores con DNI 32982571, Dr. en Administración, con CLAD N°04735, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como Docente a Tiempo Parcial en la unidad de Post Grado - UCV Campus Piura. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

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

Cuestionario aplicado a clientes de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

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



Dr.: Francisco Alejandro Ramos Flores

DNI: 32982571

Especialidad: Administración

E-mail: framosf@ucvvirtual.edu.pe





"Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022 "

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

Anexo 6: Fórmula de población

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.07)^2}$$

$$n = 196 \text{ personas}$$

Anexo 7: Autorización de la empresa

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 17 de enero de 2022

Señores
Escuela Profesional de Administración
Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, **Angelita De Jesús Guerrero Cruz**, identificada con DNI N°03208119 representante de la empresa/institución **Banco de la Nación – Agencia 2 Talara** con el cargo de **Administradora**, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) Daniel Alfredo Gutiérrez Ruiz

b) - - -

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "**Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022**".

Si No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

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

Atentamente;



Firma y Sello

Angelita de Jesús Guerrero Cruz
Administradora

Anexo 7: Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022

Autor: Gutiérrez Ruiz, Daniel Alfredo

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Talara, Piura, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Freddy William Castillo
Palacios
Presidente del CEI FACEM

Anexo 8: Dictamen del Comité de Ética en Investigación

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de FACEM, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Simplificación administrativa para orientar el proceso de servicio al cliente en una entidad financiera del Estado, Talara 2022”, presentado por el autor Gutiérrez Ruiz, Daniel Alfredo, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable().

14, de noviembre de 2021



Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Programa Académico de Administración

C/c

• Sr., Dr.....investigador principal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA PARA ORIENTAR EL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DEL ESTADO, TALARA 2022", cuyo autor es GUTIERREZ RUIZ DANIEL ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 14 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID: 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 14- 07-2022 17:40:50

Código documento Trilce: TRI - 0343712