



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Procesos administrativos y atención al cliente en una institución
financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORA:

Reyes Ortega, Kerly Yajaira (orcid.org/0000-0002-0474-7860)

ASESOR:

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-4465)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La vida en general nos ofrece la oportunidad de percibir a cada persona que directamente influye en cada segundo que vivimos, hoy en día puedo decir que estoy rodeada de personas maravillosas que me aman y me valoran.

Dedico la presente investigación a mi Dios Todopoderoso quien es mi guía, quien cada día me colma de dones y es quien me ha permitido culminar esta etapa de mi vida de manera eficaz.

A mi Sra. Madre Sonia Ortega, mi principal inspiración, la que día a día estuvo en cada ciclo de esta maestría alentándome a seguir con mi objetivo propuesto, siempre ha sido y será mi mayor motor de superación.

Kerly Reyes

Agradecimiento

Primeramente, me permito agradecer a la Universidad César Vallejo, por acogerme en su Institución Educativa y permitirme recibir los conocimientos necesarios para desenvolverme como profesional.

A cada uno de los docentes que impartieron los conocimientos necesarios los cuales me ayudaron a mejorar mi visión de convertirme en una persona profesional competitiva.

A mi tutor de tesis el Dr. Yván Méndez, por su paciencia y por sus enseñanzas las cuales fueron sumamente importante en el desarrollo de mi investigación.

A mis compañeros de clases, y en especial a mi compañera Jennifer Rivera quien fue la persona que estuvo desde el día 1 de esta maestría.

A mis Padres y hermanos por el impulso y apoyo que cada día me brindan son el tesoro máspreciado que Dios me ha regalado, y cada una de las personas que hicieron posible de que haya podido llegar a la meta anhelada.

Kerly Reyes

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Resultados generales de la variable procesos administrativos	19
Tabla 2: Resultados por dimensiones procesos administrativos	20
Tabla 3: Resultados generales de la variable atención al cliente	21
Tabla 4: Resultados por dimensiones de atención al cliente	22
Tabla 5: Relación de procesos administrativos y atención al cliente	23
Tabla 6: Relación con planificación y atención al cliente	24
Tabla 7: Relación con organización y atención al cliente	25
Tabla 8: Relación con dirección y atención al cliente	26
Tabla 9: Relación con control y atención al cliente	27
Tabla 10: Prueba de normalidad de las variables	28
Tabla 11: Coeficiente del alfa de cronbach	56
Tabla 12: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	56

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Diseño de investigación	13
Figura 2: Resultados generales de la variable procesos administrativos	19
Figura 3: Resultados por dimensiones de procesos administrativos	20
Figura 4: Resultados generales de la variable atención al cliente	21
Figura 5: Resultados por dimensiones de atención al cliente	22

Resumen

Una institución financiera de Naranjal muestra una deficiencia en sus procesos administrativos, lo que ha generado que se vea empañada y desmejorada en todos sus aspectos la atención al cliente, toda vez que no establecen mecanismos definidos en organizar, controlar, dirigir y planificar; procedimientos que están siendo mal administrados por parte de la entidad, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022; el tipo de estudio fue básico con diseño no experimental, dirigido a una muestra de 193 clientes a quienes se les aplicó los cuestionarios; teniendo como resultado una correlación positiva muy alta, concluyendo que existe correlación positiva muy alta entre existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, demostrándose que, si los procesos administrativos mejoran, la atención al cliente mejorará también.

Palabras clave: procesos administrativos, atención al cliente, procesos.

Abstract

A financial institution in Naranjal shows a deficiency in its administrative processes, which has caused customer service to be tarnished and deteriorated in all its aspects, since they do not establish defined mechanisms to organize, control, direct and plan; procedures that are being poorly managed by the entity, whose general objective was to determine the relationship between administrative processes and customer service in a financial institution in Naranjal, Ecuador 2022; the type of study was basic with a non-experimental design, aimed at a sample of 193 clients to whom the questionnaires were applied; resulting in a very high positive correlation, concluding that there is a very high positive correlation between there is a significant relationship between administrative processes and customer service in a financial institution in Naranjal, Ecuador 2022, demonstrating that, if administrative processes improve, customer service customer will improve too.

Keywords: administrative processes, customer service, processes

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial Cortés (2019) precisó que en Panamá, las Pymes presentaron un 38% de índice en sobornos; dado que no se instauró de modo eficiente un control que pueda integrar los niveles de los procesos administrativos; por otro lado en España, la Banca Privada de Madrid, Andbank (2018) creó un servicio sobre la planificación patrimonial personalizado, trazado para orientar a los clientes a lo largo de toda su vida, preparándolos para los cambios que se pudieron presentar en un contexto laboral, patrimonial o personal; asimismo en Venezuela, Arias & Valdivia (2021) enfatizaron que el 86% de clientes de las entidades financieras se encontraron insatisfechos en relación a la atención que reciben, dado que existen largas colas para realizar diversos trámites; no obstante en Perú, Diario Gestión (2019) informó que el 71% de clientes no vuelven a un lugar donde hayan recibido una mala atención, siendo que el 36% de clientes se han visto en la necesidad de manejar las redes sociales para publicar una mala experiencia; vinculado a esto el Banco Central de Reserva del Perú (2022) consideró tener una gestión circulante y generar una información macroeconómica; es necesario resaltar también que en Bogotá-Colombia, el GOB.CO (2018) informó que la Superintendencia Financiera publicó un informe sobre las reclamaciones y quejas que los usuarios realizaron, encontrándose en primera línea las entidades financieras, representadas por un 60% de desaprobación, por malos procesos en su administración; añadido a ello en Lima-Perú, Gestión (2019) relató que solo en el año 2018 Indecopi recibió quejas y reclamos de usuarios contra el sistema financiero, superando los 36,000 casos; al mismo tiempo en Pucallpa-Perú, Bollet et al., (2019) manifestaron que la institución financiera Mi Banco posee un nivel de buena calidad en relación a la atención a sus clientes, representada por un 77% de aceptación; no obstante en México, Terán et al., (2021) recomendaron examinar periódicamente la calidad del servicio en las organizaciones latinoamericanas, puesto que es un factor importante para optimizar la productividad y satisfacción en los clientes; por ultimo en Trujillo Bravo-Huivín & Cieza-Mostacero (2022) refirió que el desarrollo de la planificación es importante ya que cuenta con características que permiten un análisis profundo de la entidad y contribuyen a un mejoramiento en las decisiones tomadas.

En el marco nacional Gonzales et al., (2020) arguyeron que los procesos administrativos del Hotel Barros en Quevedo son deficientes, existiendo un desconocimiento total de la administración, obstaculizando el cumplimiento de objetivos; toda vez que no existe una planificación estratégica concreta; no obstante en Manabí Mendoza-Zamora et al., (2018) enfatizaron que los procesos administrativos son herramientas que se utilizan en una dificultad administrativa; apoyados de una buena planeación y objetivos definidos; al igual que Bravo & Aviles (2020) refirieron que los procesos administrativos de la Universidad de Manabí presentó deficiencias que han empañado su calidad productiva universitaria; asimismo en Portoviejo-Ecuador Oviedo-jaramillo & Loo-colamarco (2021) refirieron que los usuarios calificaron con buena conducta a las instituciones financieras de dicho sector; dado que conservan una excelente atención al cliente; por ello en Riobamba Lema et al., (2020) precisaron que para optimizar la atención al cliente es indispensable contar con un sistema de evaluación que permita mejorar los procesos financieros y de esta manera medir la satisfacción en el cliente.

En el marco local Flores et al., (2019) refirieron que en Macas, el 56,6% de empresas aplicaron los procesos administrativos de forma deficiente, trayendo como consecuencia que su economía en lugar de aumentar, disminuya; por otro lado en Guayaquil Abad (2019) precisó que el Banco del Austro solamente logró solucionar un 36% del total de reclamos de los clientes, mientras que los procesos operativos solo mejoraron en un 18,5%; haciendo hincapié que Revista Ganamas (2022) resaltó que el Banco Pichincha que se encuentra ubicado en Perú, ocupó uno de los primeros lugares en ser una de las mejores instituciones financieras que ofrece una óptima atención especializada a sus clientes; algo diferente sucedió en la calle Alajuela de Portoviejo-Ecuador, donde Zambrano-España & Ormaza-Cevallos (2020) comentaron que el 92% de comerciantes ecuatorianos mostraron carencias en la planeación, toda vez que no definieron sus objetivos y políticas; haciendo hincapié que el 58% de emprendedores no ejecutaron estrategias en el desarrollo de las acciones administrativas; igualmente en Manabí-Ecuador, Bravo et al., (2019) precisaron que en las cooperativas de transporte, existió un decrecimiento respecto al trato con los clientes; debido a la falta de capacitación y preparación de los colaboradores de la entidad para relacionarse de manera adecuada con los usuarios.

Actualmente, una institución financiera de Naranjal muestra una deficiencia en sus procesos administrativos; lo que ha generado que se vea empañada y desmejorada en todos sus aspectos la atención al cliente, toda vez que no establecen mecanismos definidos en organizar, controlar, dirigir y planificar; procedimientos que están siendo mal administrados por parte de la entidad; en tal sentido se originó el problema general ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022?

Esta investigación se justifica desde lo social, ya que los aportes que se plasmarán contribuirán para el mejor manejo de los procedimientos administrativos y la atención al cliente, buscando la mejora constante en las movimientos internos y externos de la entidad, las mismas que redundaran en favor de la población; desde lo metodológico se ha previsto utilizar como instrumento el cuestionario con la finalidad de recabar información fehaciente que permita conocer el verdadero problema que afronta la entidad; desde lo teórico estará afianzada a través de los enfoques y diversas teorías para el análisis de nuestras variables estudiadas.

El objetivo general es: determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022; asimismo como objetivos específicos: determinar la relación entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera; determinar la relación entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera; determinar la relación entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera; determinar la relación entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera.

Y como Hipótesis de estudio planteamos lo siguiente: Sí existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022; además, como hipótesis nula: No existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite, se narran los antecedentes examinados sobre el tema de investigación; por ello en indagaciones mundiales se citó a Dueñas (2022) quien mediante el desarrollo de su tesis; analizó administrativamente las gestiones y las cualidades en el trabajo realizado del Banco de Huancavelica; con una porción de la población de 384 usuarios y se les aplicó cuestionarios; concluyendo que existió relación positiva entre las variables estudiadas; mostrando como resultado un 61.46% señalando lo regular que es la calidad del servicio; de manera similar, en Tarapoto, Peña (2021) en la investigación realizada, cuyo tipo fue básica, no experimental; con una porción de la población de 228 clientes que fueron encuestados; concluyendo que la correlación fue positiva, por lo tanto sus variables se relacionaron significativamente.

En Guatemala Gonzales et al., (2021) mediante el desarrollo de su artículo científico, analizaron el impacto en la automatización de los procesos administrativos en una universidad; cuyo artículo fue mixto; con una parte de la población de 381 alumnos encuestados y entrevistados; concluyendo que los procesos administrativos de dicha universidad tienen que ser automatizados mediante el uso de la TIC con el fin que los usuarios puedan acceder a una mejor atención al servicio.

Asimismo en Lima-Perú Chumpitaz (2020) a través del desarrollo de su investigación procedió a examinar los procesos administrativos además de la conformidad de los usuarios de la cooperativa de crédito estudiada; cuyo estudio fue cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional; con una parte de la población de 148 clientes que fueron encuestados; concluyendo que existe relación positiva en dichas variables, siendo evidente la disminución de clientes en dicha cooperativa; en este mismo contexto Cabanillas & Yauri (2020) mediante la realización de su investigación correspondientes a clientes del Banco Pichincha; con un extracto de la población de 328 usuarios que fueron encuestados; concluyendo que cuando la gestión administrativa se optimice, el servicio de la institución bancaria mejorara también.

Del mismo modo en Chota-Perú Flores (2019) correlacionaron en su investigación la incidencia de las variables estudiadas vista desde la perspectiva del usuario; con estudio no experimental, diseño correlacional; con un extracto de la población de 140 pacientes que fueron encuestados; para concluir que existió una baja relación, toda vez que el 80% indicó indiferencia respecto a la relación vista entre sus procedimientos administrativos y el trato a los usuarios.

En España, Idrovo (2019) a través del desarrollo de su trabajo, examinó el buen trabajo bancario brindado a los clientes sobre el comportamiento; cuyo estudio fue descriptivo, utilizándose el modelo de la observación y trabajo en campo; con una porción de la población de 1125 clientes que fueron encuestados; concluyendo que con la ejecución del plan propuesto, optimizará las cualidades del servicio hacia los clientes.

En Trujillo, Tello (2019) en el desarrollo de su investigación; exploró a la gestión de calidad y el proceso de atención a los usuarios del Banco de la Nación; cuyo estudio fue básico; con una porción poblacional de 195 usuarios que fueron encuestados; concluyendo una correlación directa y fuerte entre sus variables; en esta misma línea en Piura-Perú Moreno (2019) mediante su investigación de estudio propositivo, no experimental; concluyendo que con la aplicación de estrategias mediante el modelo SERVQUAL se podrá optimar la buena atención a los usuarios en dicha institución financiera.

En México, Reyes (2018) en la elaboración de su investigación propuso mejorar los procesos administrativos de la Universidad Veracruzana; llegando a concluir una propuesta guía de procesos administrativos la universidad lograría sus objetivos institucionales.

De igual forma, se analizaron estudios realizados en las ciudades del país; por ello en Riobamba-Ecuador, Perez-Benites et al. (2022), con el análisis sobre 30 documentos; concluyendo que se halló relación entre las variables estudiadas; además en Guayaquil-Ecuador, Jaramillo (2021) propuso mediante su

investigación cuyo estudio fue cualitativa y descriptiva; aplicándose entrevistas a algunos colaboradores de la empresa; concluyendo que es indispensable a corto tiempo establecer un plan de mejora para los procesos administrativos que desarrollan, con el fin de responder positivamente a las metas organizacionales.

De igual forma en Chone-Ecuador Palma (2019) a través de su investigación; logró medir y proponer una mejora integral de la calidad del servicio del personal del Banco Solidario; fue una investigación propositiva, cuya porción poblacional encuestada fue de 226 personas; concluyendo que con el diseño de la propuesta de atención al cliente, la atención bancaria mejorara en la institución; anudado a esto en Ambato-Ecuador Alarcón (2018) mediante su investigación propuso un modelo de control de gestión para corregir los procesos administrativos de una entidad; fue un estudio propositivo, no experimental; concluyendo que se evidenció poco efectiva la gestión que realizaron en relación al control, por lo tanto los procesos administrativos en lugar de mejorar, empeoraron.

Asimismo Dominguez (2018) mediante la investigación con muestra de 373 usuarios quienes fueron encuestados; concluyendo que con la ejecución de las estrategias de mejora en la atención al usuario, la buena atención mejorará progresivamente; Esmeraldas-Ecuador Guerrero et al. (2020), analizó acerca de planificación estratégica para el desarrollo territorial; cuyo artículo fue descriptiva documental, cualitativo, concluyendo que la planificación es un mecanismo esencial en las decisiones administrativas.

En Machala – Ecuador, Serrano et al., (2018) mediante el desarrollo de su artículo científico, examinó que internamente los controles son mecanismos primordiales en un manejo contable y financiero, eficaz en las instituciones bancarias; cuyo artículo fue cualitativo, bibliográfico, documental y descriptivo; concluyendo que se cumplen con la mayoría de sus componentes del control en dicha entidad.

Del mismo modo, se analizaron investigaciones locales; citando a Ramirez (2021) quien mediante su investigación con una porción de la población encuestada

de 100 clientes llegó a concluir, una significativa relación entre las variables investigadas; asimismo, en Manabí - Ecuador, Vasquez et al. (2021) analizaron el proceso administrativo como un elemento concluyente en el desarrollo organizacional de las mipymes; cuyo estudio fue descriptivo, no experimental; finiquitando en su mayoría las MiPymes no ejecutaron los procesos administrativos debido a una endeble planificación, provocando un déficit en el desarrollo organizacional.

Asimismo en Quito, Guado (2019) propuso mediante su investigación la mejora en los en los procesos administrativos y de carácter financiero en la Dirección Del Instituto Ecuatoriano, fue un estudio propositivo, no experimental; concluyendo que con la aplicación de la propuesta en mención; mejorara todos los procesos y mecanismos administrativos en dicha entidad en Quito-Ecuador; por ello Mendez (2019) mediante el desarrollo de su investigación resaltó la importancia de implementar un proceso administrativo para la administración del estado; con estudio descriptivo, no experimental; concluyendo que si se implementa el código orgánico administrativo; se podrá relacionar y facilitar los extensos, varios e inútiles procedimientos que llega cada administración ecuatoriana; en tal sentido Moreno et al., (2018) a través de la ejecución de su artículo, examinaron a la planeación estratégica en el ámbito empresarial ecuatoriano, cuyo estudio fue propositivo y diseño no experimental; concluyendo que con la implementación de un procedimiento metodológico basado en la planeación estratégica, las empresas ecuatorianas mejorarían el desempeño, el sector será más competitivo y se cumplirán las metas y objetivos.

Existen diversos conceptos de la variable procesos administrativos; el autor Lopez-Lopez (2021) definieron que es conjunto de pasos, secuencias que se aplican dentro de una organización, de las cuales se realizan los procesos en la administración en una empresa; además Mendoza-Fernandez & Moreira-Choez (2021) concretaron que es estimada la ciencia para ejecutar acciones y cuyas dimensiones que lo integran permiten acarrear procedimientos en la estructura organizativa, control, direccionamiento y planeación sobre los insumos, con la finalidad de provocar impacto positivos en mejoras de vida en la sociedad; asimismo Muñoz et al., (2020) definieron que es una secuencia de forma continua

que permite una eficiente y adecuada administración de toda una organización; por ello Silva & Delgado (2020) precisaron que es una simplificación administrativa procedente y prudente que toma como base fundamental a la organización, control, dirección y planeación, para el desarrollo y eficiencia de una organización; no obstante Hernandez & Hernandez (2019) concretaron que es un modelo elaborado para ejecutarse objetivamente a diario en la gestión administrativa de una determinada organización; mientras que para Mero-Velez (2018) definió que los procesos administrativos proceden del latín ad, dirección, hacia, siendo a su vez la ciencia técnica y social encargada de llevar una debida planificación, organización, dirección y control, respondiendo objetivamente al cumplimiento de metas, visión y misión de una organización; resaltando que para Federico et al., (2016) son técnicas diseñadas para el proceso eficiente en una organización; y son las que están presentes en cualquier nivel de una institución; asimismo Cardona & Gonzales (2015) precisaron que es la ciencia englobada en 4 procedimientos eficientes que permiten planear, organizar, dirigir y controlar una entidad.

También se conceptualizó a la variable atención al cliente, para ello mencionaremos a Marion & Chedrauri (2022) quien constriñeron que es la capacidad eficiente de complacencia que el cliente debe de conservar mediante la atención que percibe a diario; asimismo Pincay-Morales & Parra-Ferie (2020) definieron que es el óptimo trabajo en conjunto, realizado por personas que guardan como objetivo marcar la diferencia en el trato directo y óptimo de la atención de un cliente; por ello Torres et al., (2019) refirieron que es la técnica indispensable de atender adecuadamente a un cliente, logrando que este mismo se sienta satisfecho por el servicio brindado; sin embargo para Hernandez et al., (2018) la atención al cliente es la capacidad que la organización debe contar al momento de dar y/o brindar una respuesta a las necesidades de los clientes; siendo objetivos en todo momento; con el propósito que los clientes tengan una perspectiva positiva del servicio que reciben; asumiendo a su vez que el cliente juega un papel fundamental al momento de valorar dicha atención; donde podría en algunos casos comparar dicha atención, con lo que en realidad desea recibir; de este modo Morocho & Burgos (2018) precisaron que es la confianza, seguridad, empatía que tiene una organización para con sus clientes.

Igualmente se definió las dimensiones de la variable procesos administrativos; por ello se citó a Mero-Velez (2018) quien precisó que existen cuatro dimensiones que garantizan el cumplimiento de objetivos en una organización; siendo: Planificación: caracterizada por ser la primera instancia para continuar dentro de una organización; es la dimensión que se emplea para obtener los objetivos, metas y objetivos; de forma planificada, estudia y con mucha cautela, respondiendo de esta forma a muchas preguntas para su creación; Organización: es la distribución, responsabilidad y coordinación que se le es conferida a un empleado dentro de una empresa; con la finalidad que sus ideas, aportes, tareas y labores sean ejecutadas de forma ordenada, y de manera sistemática; Dirección: consiste y se rige en dirigir a un determinado equipo o a toda una organización, conducirlo por el buen camino, por el lado correcto; con tal objetivo de conseguir las metas empresariales; y Control: es la dimensión establecida para controlar todos los procesos, eventos, actividades dentro de una organización; examinando que cada suceso o acontecimiento se practique y se aplique de la forma correcta, objetiva y contemplando los principios y estatutos de la compañía.

Así como también se dimensionó la variable atención al cliente; se citó a Hernandez et al., (2018) quien refirió la existencia de cinco dimensiones vitales para que la atención al cliente sea eficiente y eficaz: Elementos tangibles: son aquellos elementos tangibles que incluyen la apariencia en la que se encuentran las instalaciones, equipos empleados para brindar el servicio, aspecto del colaborador y elementos de comunicación; precisando que es lo que el cliente observa como realidad física del servicio; Fiabilidad: es el interés y las ganas de desarrollar un óptimo servicio, considerando la formalidad y fidelidad; lo que significa que el servicio brindado tiene que ser de forma correcta, exacta y cumplimiento cada objetivo de la organización; Capacidad de respuesta: es la reacción de respuesta en referencia a la sensibilidad en los colaboradores de la compañía; ya sea en el trato con los clientes; la disponibilidad de ayudar a los clientes; brindar al cliente un atinado servicio en referencia al tiempo de respuesta de una solicitud sobre interrogantes, dificultades, o quejas, o por la atención de algún servicio o producto; haciendo hincapié que para toda organización es indispensable que esté presente

siempre la sensibilidad de un trabajador a un cliente; toda vez que mientras la organización muestre mayor intereses y cautela en hacer bien su trabajo y de ello se desprenda una buena atención; el cliente quedara completamente satisfecho; Seguridad: es la certeza, evidencia, fijeza, confianza, honestidad, garantía y deseo que el cliente espera recibir de una organización, toda vez que deja en sus manos sus problemas o facultades para ser resueltas de forma objetiva, clara, precisa y concisa: y Empatía: es la técnica y disciplina de tratar con respeto, cortesía, paciencia, carisma y respeto a los clientes; definiéndose a su vez como la habilidad de dar una atención muy cautelosa, especifica e individualizada, que cada organización brinda a sus clientes; haciendo sentir que ellos son únicos y especiales y que se encuentran en toda ocasión predispuestos a brindarles una brillante atención.

Por otro lado se describió las teorías de la variable procesos administrativos que sostienen esta investigación, para ello se citó a Ortiz-Gutierrez et al., (2021) quien tomó en cuenta a la Teoría del desarrollo organizacional: la misma que se encarga de examinar el trabajo, funcionamiento, seguridad y efectividad de las relaciones humanas de los colaboradores de una organización, tomando en cuenta diferentes factores los cuales intervienen en la efectividad del colaborador; asimismo Cardona et al., (2018) considera a la Teoría científica de la administración: desarrollada por Taylor, quien refirió que la administración es una disciplina, comprendida por su discernimiento sistemático, razonable, riguroso, seguro y positivo; convirtiéndose en la parte fundamental del desarrollo y crecimiento empresarial; toda vez que siendo ejecutado, mediante una adecuada planificación y organización, hacen que una organización sea productiva en sus recursos y optimización de los servicios o bienes que ofrece; guardando un alcance en conjunto con la organización y control que hace que los procesos en la administración sean cada vez más seguros; por ello Federico et al., (2016) mencionaron la Teoría clásica de la administración: Henry Fayol conceptualiza la administración como un conjunto primordial de procesos operativos que se dan en una compañía, enfocándose en examinar la eficiencia en sus estructuras organizacionales; consiguiendo de tal modo en dividirla en seis fases: funciones financieras, funciones administrativas, funciones técnicas, funciones de seguridad,

funciones contables y funciones comerciales; estas seis secciones permitió gestionar y conocer la técnica concerniente a una venta o compra; como también la búsqueda de administración de capitales; no dejando de lado la seguridad y vigilancia tanto de las personas como de sus bienes; siendo la fase de funciones administrativas una de las más indispensable, toda vez que encierra un principio de técnicas que permitió el desarrollo completo de una organización (Planificación, organización, dirección y control).

Por lo consiguiente, se señaló también el enfoque de la variable procesos administrativos, para ello se citó a Pantoja-Aguilar & Salazar (2019) quien consideraron al Enfoque contemporáneo y humanista: el mismo que surgió como respuesta en la búsqueda de mejores resultados afectuosos y de satisfacción personal; por ello Tom Peters y Robert Waterman crearon una metodología que formó parte y base del enfoque sistémico; siendo uno de los más importantes y vitales para la creación de un plan maestro, con el fin de mejorar los bienes y servicios centrados básicamente en los clientes; haciendo mención que cuando se construye el compromiso en cada trabajador, esto simplemente significa coincidir también con el logro de metas institucionales.

Ahora se presenta las teorías de la variable atención al cliente: Chiavenato (2013) consideró la Teoría de gestión en la administración como aquella que emplea los procesos administrativos de manera direccionada, controlada, organizada y con una planeación; toda vez que optimizan y elevan objetivamente los procedimientos burocráticos, pasados y lentos, reduciendo los tiempos esperados entre las distintas atenciones a los clientes; destacando además a la Teoría cambio organizacional: la misma que ayuda a la organización que las mejoras efectuadas vayan reduciendo y con ello el tiempo de espera sea más corto y moderado, adoptando de esta manera herramientas respaldadas por los procesos de la administración; por otro lado, Barrios (2018) hizo mención a la Teoría de la calidad total de Ishikawa: Kaoru Ishikawa inventor de dicha teoría, creía que el control de calidad debía ser realizado no precisamente en las actividades de producción, sino también en ventas, logística y en toda la administración en general;

con la finalidad de mejorar la productividad en la compañía, la calidad de servicios o bienes que se ofrecen o elaboran.

Por lo consiguiente, se señaló también los enfoques de la variable atención al cliente: Santamaría-Benhumea et al., (2018) consideraron el Enfoque Sistema de gestión de calidad: orientada a mejorar continuamente los diferentes servicios, tratando de perfeccionar, afinar y corregir sus indicadores de calidad, en referencia al servicio brindado a los usuarios y de este modo disminuir los reclamos que se muestran en los tiempos de espera, diseñando de esta manera las directrices que al momento de ser instauradas incitaran a una organización a la optimización constante para saciar apropiadamente las privaciones y perspectivas de los usuarios según lo cuantificable de sus resultados; por ello la organización Online Browsing Platform (2019) precisó el enfoque muy acertado y aplicado tales como las normas ISO, que son un conjunto de parámetros de modelos que son internacionalmente avalados y reconocidos, que por medio de una planificación y a manos de un modelo preestablecido mejoran las atenciones que se relacionan con los clientes; enfatizando que la norma ISO 9001:2015 nos indica los procedimientos para generar un sistema de gestión de la calidad dentro de los cuales indica las evaluaciones para una mejora continua para brindar una mejor calidad a los clientes de la empresa.

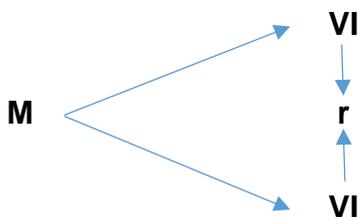
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación: fue básica, ya que tuvo como fin conseguir información para explicar los fenómenos del mundo, pero sin apresurarse en sus posibles ejecuciones prácticas (Escuderos & Cortez, 2017) con un enfoque cuantitativo ya que se utilizó como instrumento el cuestionario (Manterola et al., 2019).

3.1.2. Diseño de Investigación: no se manipularon las variables lo que hace que sea un diseño No experimental (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), por último fue correlacional asociativa, se examinó la relación de las variables y fue de corte transversal o transeccional, porque el instrumento se ejecutó en un solo momento y tiempo único (Ramos, 2020).

Figura 1:
Diseño de investigación



Nota: elaborado por el autor

M = muestra

VI = Procesos administrativos

R = correlación

VI = Atención al cliente

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente: Procesos administrativos

Definición conceptual: Según Mero-Velez (2018) los procesos administrativos procede del latín ad, dirección, hacia, siendo a su vez la ciencia técnica y social encargada de llevar una debida planificación, organización, dirección y control, respondiendo objetivamente al cumplimiento de metas, visión y misión de una organización.

Definición operacional: Los procesos administrativos son un conjunto de herramientas que permiten que una Institución financiera pueda planificar, organizar, dirigir y controlar con total eficiencia y eficacia, siendo evaluado a través de un cuestionario de 12 interrogantes, integradas en sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Indicadores: Anticipación, distribución, información, capacidad, señalización, desempeño, comunicación, orientación, liderazgo, evaluar, corregir y mejorar.

Escala de medición: Ordinal (muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, muy de acuerdo) (Luján-Tangarife & Cardona-Arias, 2015)

Variable independiente: Atención al cliente

Definición conceptual: Según Hernandez et al., (2018) la atención al cliente es la capacidad que la organización debe contar al momento de dar y brindar una respuesta a las necesidades de los clientes; siendo objetivos en todo momento; con el propósito que los clientes tengan una perspectiva positiva del servicio que reciben; asumiendo a su vez que el cliente juega un papel fundamental al momento de valorar dicha atención; donde podría en algunos casos comparar dicha atención, con lo que en realidad desea recibir.

Definición operacional: La atención al cliente es el mecanismo o la actividad que consiste en ofrecer a los clientes una adecuada y eficiente atención; ya sea antes, durante o al finalizar un proceso de compra o servicio; con la finalidad que la institución financiera afiance sus objetivos institucionales; siendo evaluado a través de un cuestionario de 12 interrogantes; en base a sus

dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía.

Indicadores: Instalaciones, equipos, personal, profesionalidad, cortesía, credibilidad, disposición, servicio rápido, credibilidad, confianza, accesibilidad y comprensión

Escala de medición: Ordinal (muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo, muy de acuerdo) (Luján-Tangarife & Cardona-Arias, 2015)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Arispe et al. (2020) es un conjunto de elementos que tienen concordancia, parecido o similitud; en tal sentido la población estuvo constituida por 385 clientes de una institución financiera de Naranjal, Ecuador.

Criterios de selección: **Inclusión:** individuos o grupos que tienen oportunidad de realizar el instrumento de análisis; **Exclusión:** individuos o grupos que no dieron su consentimiento para realizar el instrumento indicado como cuestionario (Manzano & Garcia, 2016)

3.3.2. Muestra: Arias (2020) nos dice que es un extracto de elementos que se encuentran en el interior universal; en tal sentido, nuestra muestra de estudio fue de 193 clientes de una institución financiera de Naranjal, Ecuador.

3.3.3. Muestreo: es el mecanismo asociado que permiten la elección de los elementos comprendidos dentro de la muestra (Gutierrez, 2016) utilizando en esta investigación un muestreo probabilístico aleatorio, con 95% de valor confiable y un error con margen de 5%; seguido de una muestra de 193 clientes de una institución financiera de Naranjal, Ecuador; se anexa la fórmula que se aplicó para lograr la muestra.

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 385}{(0.05)^2 (385-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 193

3.3.4. Unidad de análisis: compuesta por componentes que forman parte de nuestro universo muestral (Lopez-Roldan & Fachelli, 2018) en tal sentido nuestra unidad de análisis fue cada uno de los 193 clientes de una institución financiera de Naranjal, Ecuador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Encuesta: procedimiento empleado para desarrollar una acción de estudio; con el fin de examinar a fondo el problema de una organización (Hernandez & Duana, 2020) en tal sentido se empleó un instrumento que nos ayudó a obtener los datos necesarios para nuestro análisis.

Instrumento

Cuestionario: lista de preguntas relacionadas a la problemática de estudio con la finalidad de dar a conocer y poder analizar toda información proporcionada (Useche et al., 2020) es como se eligió nuestro cuestionario y se hicieron interrogantes referidos a nuestros indicadores por cada una de nuestras variables.

Validez y Confiabilidad

Villasís-keever et al., (2018) viene a ser confiable, cuando se cuenta con menos correcciones; por otro lado Ventura-Leon (2017) arguye que validez es sinónimo de veracidad, respaldo objetivo de un instrumento de recolección de la información obtenida.

De este modo nuestro instrumento utilizado paso por la validación de expertos profesionales y a su vez se obtuvo la confiabilidad de los resultados obtenidos mediante la aplicación de un Alfa de Cronbach obtenido a través del programa estadístico SPSS.

Nombre de experto	Especialidad	Experiencia
Mg. Miguel Ángel Castro Castro	Magister en Administración	Consultor y asesor con 12 años de experiencia en empresas del sector público y privado, docencia universitaria.
Mg. Juan Ramon Pecsén Quiroz	Magister en Administración	15 años de experiencia en empresas tanto públicas como privadas, como administrador, gerente, analista, consultor y docente universitario
Mg. Candado Herrera Luis Fernando	Magister en Administración	9 años de experiencia en el sector público, director general administrativo, sub director de compras públicas, subdirector de bienes y activos fijos

3.5 Procedimientos

Sanchez et al., (2018) arguyeron sobre investigación científica como la forma de especificar la utilización de los procedimientos en el avance de la investigación; iniciándose entonces desde la examinación de la problemática de la institución, seguido a ello se establecieron los objetivos generales así como los específicos; se utilizó un método correlacional asociativa, diseñándose los cuestionarios, que fueron analizados por expertos, siendo empelados en los clientes y se realizó la discusión, conclusión y recomendaciones.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los cuestionarios fueron elaborados en el software Ms Word 2018, el desarrollo del análisis inferencial se ejecutó en el software Ms Excel 2018 siendo procesados a través del Software SPSS versión 28.

Schober & Schwarte (2018) indicó la importancia de utilizar un coeficiente de correlación con fines de analizar la forma como se relacionan las variables; en tal

sentido se utilizó un coeficiente de Spearman, cuyo propósito fue conocer la relación entre las variables de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Alvarez (2018) consideró: a) confidencialidad: es la información que la entidad brinda como parte del estudio y que el investigador debe guardar total discreción, b) responsabilidad: es la forma de hacer una actividad adecuadamente, sin desviarse del objetivo previsto y con mucho compromiso, c) honestidad: es la acción de realizar todo con total transparencia; no obstante, la Universidad Cesar Vallejo hace hincapié a su código de ética, considerando lo siguiente: artículo 7°. Rigor Científico: precisa que el investigador deberá cumplir con un riguroso proceso de obtención e interpretación de datos, implicando una revisión escrupulosa de los resultados antes de publicarlos, artículo 9°. Responsabilidad: el investigador deberá asegurarse que el estudio que ha realizado, se efectuó de una forma estricta el cumplimiento de los requisitos éticos, legales y de seguridad, respetando las condiciones y términos establecidos en los proyectos de investigación; no olvidando por supuesto la debida utilización de las normas APA que es una de las exigencias de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Resultados generales de las variables procesos administrativos y atención al cliente.

Tabla 1

Resultados de la variable procesos administrativos

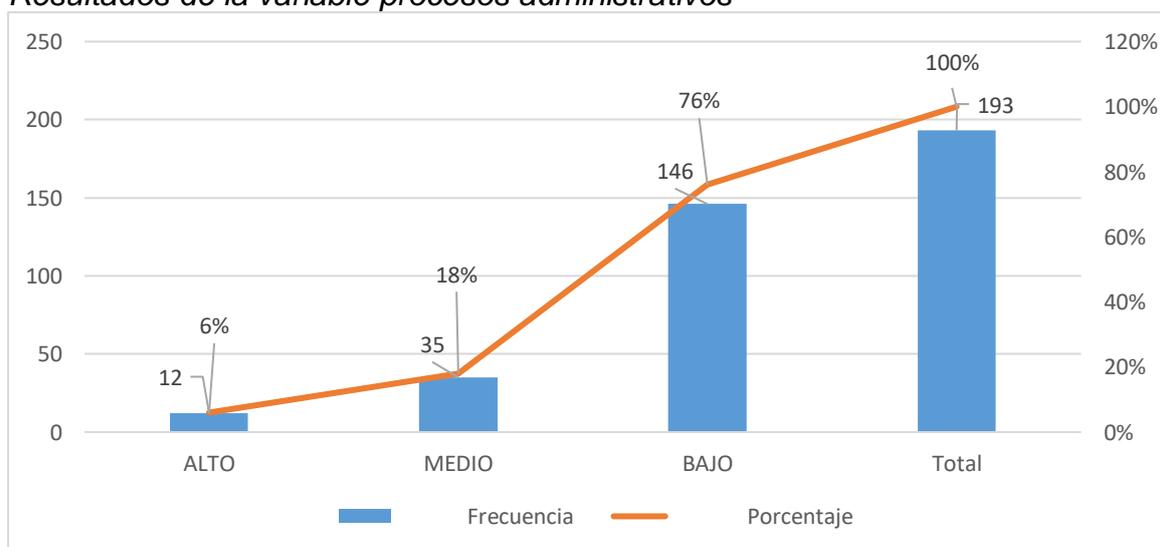
Nivel	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	12	6%
MEDIO	35	18%
BAJO	146	76%
Total	193	100%

Nota: información derivada de la aplicación de los cuestionarios

La tabla 1 indica los niveles de los procesos administrativos de la institución, acotando que el 6% de los clientes encuestados aseveraron que los procesos administrativos están en nivel alto, el 18% dijo que está en nivel medio y por último el 76% expresó se ubican en un nivel bajo. En tal sentido se evidenció que los procesos administrativos de una institución financiera en Naranjal son bajos e inconsistentes, no tomándose en cuenta de esta manera los mecanismos necesarios que hubiesen ayudado a mejorar no solo los procesos administrativos sino también el proceso de planificar, controlar, organizar y direccionar eficientemente dicha entidad.

Figura 2

Resultados de la variable procesos administrativos



Nota: información derivada de la aplicación de los cuestionarios

Tabla 2

Resultados de las dimensiones de la variable procesos administrativos

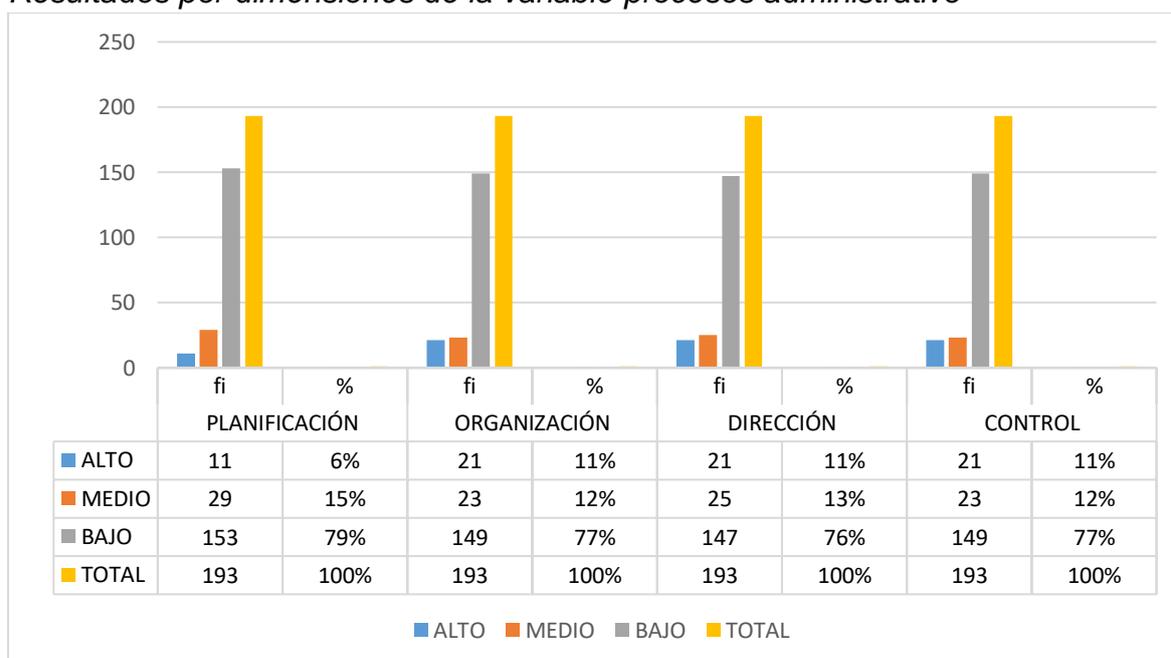
Nivel	PLANIFICACIÓN		ORGANIZACIÓN		DIRECCIÓN		CONTROL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	11	6%	21	11%	21	11%	21	11%
MEDIO	29	15%	23	12%	25	13%	23	12%
BAJO	153	79%	149	77%	147	76%	149	77%
Total	193	100%	193	100%	193	100%	193	100%

Nota: información derivada de la aplicación de los cuestionarios

La tabla 2 especifica los niveles de la dimensión procesos administrativos donde se observó que la dimensión planificación se encuentra con el 79% de nivel bajo, 15% de nivel medio y 6% de nivel alto; asimismo el 77% de clientes reveló que la dimensión organización es baja, el 12% dijo que era regular (medio) y el 11% alta; en relación a la dimensión dirección el 76% de clientes contestó que era baja, el 13% dijo que era regular(medio) y el 11% alta; y finalmente la dimensión control tenemos que el 77% coincido con manifestar que era bajo, el 12% dijo que era regular (medio) y el 11% alto; comprobándose que todas las dimensiones muestran un nivel bajo, significando que más del 70% de clientes desapueba los procesos administrativos de la institución financiera en Naranjal.

Figura 3

Resultados por dimensiones de la variable procesos administrativo



Nota: Información derivada del cuestionario

Tabla 3

Resultados de la variable atención al cliente

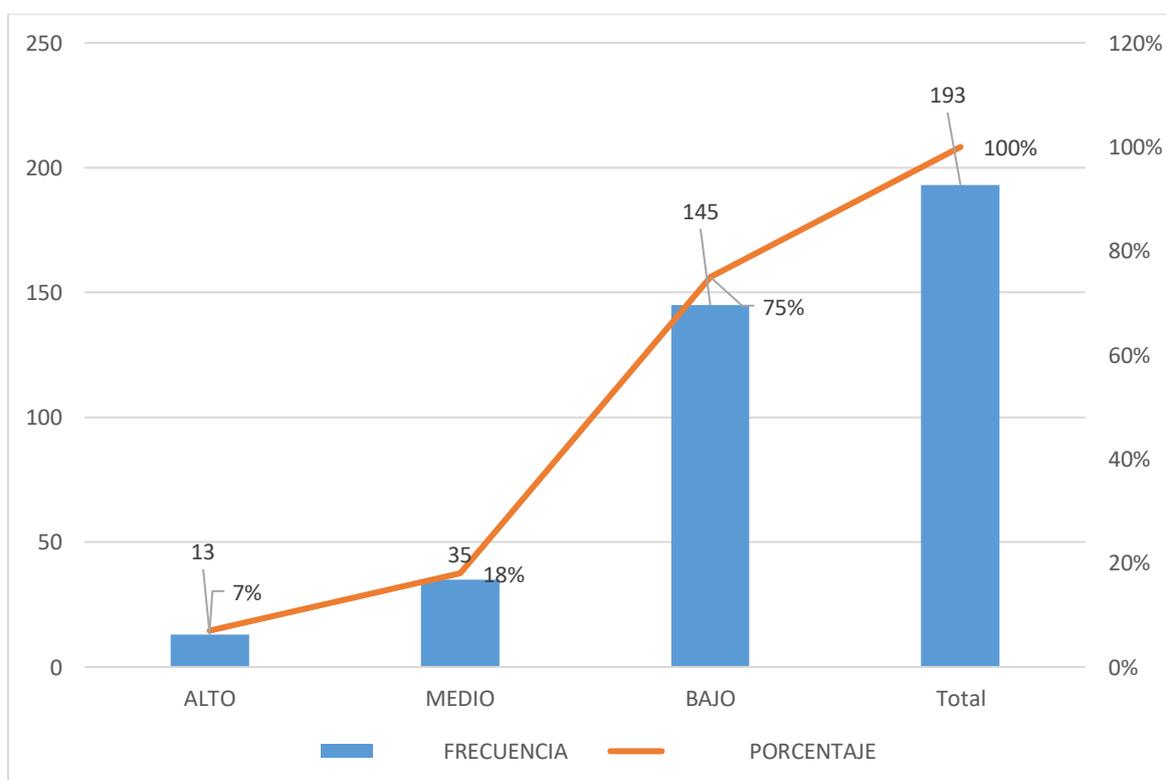
Nivel	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ALTO	13	7%
MEDIO	35	18%
BAJO	145	75%
Total	193	100%

Nota: información derivada de la aplicación de los cuestionarios

La tabla 3 indica los niveles de atención al cliente de la institución, señalando que el 75% de los clientes encuestados aseveraron que la atención al cliente está en nivel bajo, el 18% en nivel medio y solo el 7% expresó que está en nivel alto. En tal sentido se evidenció que la atención al cliente de una institución financiera en Naranjal es baja y endeble, no tomándose en cuenta los mecanismos esenciales que hubiesen ayudado a optimizar no solo la atención al cliente sino también los elementos tangibles, la capacidad de respuesta a un cliente y la seguridad de forma eficiente en dicha entidad.

Figura 4

Resultados de la variable atención al cliente



Nota: información derivada de la aplicación de los cuestionarios

Tabla 4

Resultados por dimensiones de la variable atención al cliente

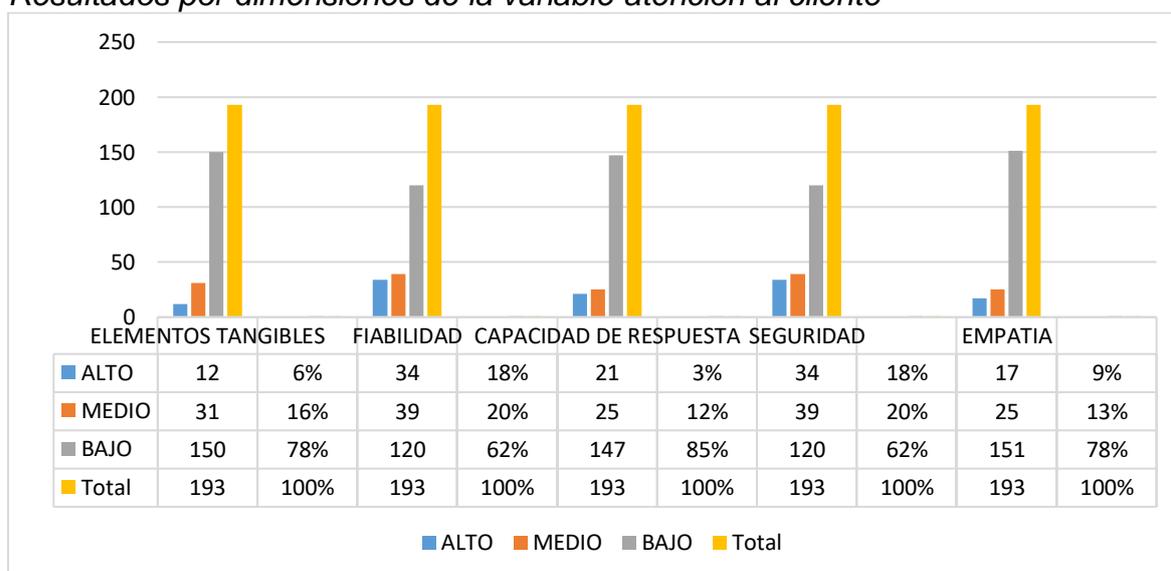
Nivel	ELEMENTOS TANGIBLES		FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATIA	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
ALTO	12	6%	34	18%	21	3%	34	18%	17	9%
MEDIO	31	16%	39	20%	25	12%	39	20%	25	13%
BAJO	150	78%	120	62%	147	85%	120	62%	151	78%
Total	193	100%	193	100%	193	100%	193	100%	193	100%

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario

La tabla 4 especifica los niveles de la dimensión atención al cliente donde se observó que la dimensión elementos tangibles se encuentra con el 78% de nivel bajo, 16% de nivel medio y 6% de nivel alto; asimismo el 62% de clientes reveló que la dimensión fiabilidad es baja, el 20% dijo que era regular (medio) y el 18% alta; en relación a la dimensión capacidad de respuesta el 85% de clientes contestó que era baja, el 12% dijo que era regular(medio) y el 3% alta; por otra parte la dimensión seguridad el 62% de clientes dijo que está en nivel bajo, el 20% en nivel medio y el 18% en nivel alto y finalmente la dimensión empatía tenemos que el 78% coincido con manifestar que era bajo, el 13% dijo que era regular (medio) y el 9% alto; comprobándose que todas las dimensiones muestran un nivel bajo, significando que más del 70% de clientes desapruaba la atención al cliente de la institución financiera en Naranjal.

Figura 5

Resultados por dimensiones de la variable atención al cliente



Nota: Información derivada del cuestionario

Resultados de correlación de las variables procesos administrativos y atención al cliente

Objetivo general: Determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Tabla 5

Correlación de procesos administrativos y atención al cliente

		Correlación entre variables		
			Procesos administrativos	Atención al cliente
Coeficiente de correlación Spearman	Procesos administrativos	Coeficiente de correlación	1.000	.989**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		Muestra	193	193
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.989**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		Muestra	193	193

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y procesados en Spss

La tabla 5 señala la correlación que tienen las variables procesos administrativos y atención al cliente, observándose un Rho de Spearman del 989, determinándose una correlación positiva y muy alta. Acotando además que, si los procesos administrativos mejoran, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022

Tabla 6

Correlación entre la dimensión planificación y la variable atención al cliente

		Correlación entre Dimensión y variable		
		Planificación	Atención al cliente	
Coeficiente de correlación Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	.871**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		Muestra	193	193
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.871**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		Muestra	193	193

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y procesados en Spss

La tabla 6 señala la correlación que tienen la dimensión planificación y la variable atención al cliente, observándose un Rho de Spearman del 871, determinándose una correlación positiva y alta. Acotando además que si la planificación mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Objetivo específico 2: determinar la relación entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022

Tabla 7

Correlación entre la dimensión organización y la variable atención al cliente

		Correlación entre Dimensión y variable		
		Organización	Atención al cliente	
Coeficiente de correlación Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	.873**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		Muestra	193	193
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.873**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		Muestra	193	193

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y procesados en Spss

La tabla 7 señala la correlación que tienen la dimensión organización y la variable atención al cliente, observándose un Rho de Spearman del 873, determinándose una correlación positiva y alta. Acotando además que si la organización mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Objetivo específico 3: determinar la relación entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022

Tabla 8

Correlación entre la dimensión dirección y la variable atención al cliente

		Correlación entre Dimensión y variable		
		Dirección	Atención al cliente	
Coeficiente de correlación Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	.987**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		Muestra	193	193
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.987**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		Muestra	193	193

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y procesados en Spss

La tabla 7 señala la correlación que tienen la dimensión organización y la variable atención al cliente, observándose un Rho de Spearman del 987, determinándose una correlación positiva y muy alta. Acotando además que, si la dirección mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Objetivo específico 4: determinar la relación entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022

Tabla 9

Correlación entre la dimensión Control y la variable atención al cliente

		Correlación entre Dimensión y variable		
		Control	Atención al cliente	
Coeficiente de correlación Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	.845**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		Muestra	193	193
	Atención al cliente	Coeficiente de correlación	.845**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		Muestra	193	193

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del cuestionario y procesados en Spss

La tabla 7 señala la correlación que tienen la dimensión control y la variable atención al cliente, observándose un Rho de Spearman del 845, determinándose una correlación positiva y muy alta. Acotando además que si el control mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Prueba de normalidad

Nuestra muestra fue de 193 de la institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022; por ello para la aplicación de la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov $n > 50$ valores.

Prueba de Normalidad: Bondad de ajuste

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables procesos administrativos y atención al cliente

Puntaje	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos administrativos	0.101	193	0.003
Dimensión planificación	0.152	193	0.000
Dimensión organización	0.200	193	0.000
Dimensión dirección	0.250	193	0.000
Dimensión control	0.980	193	0.002
Atención al cliente	0.142	193	0.000
Dimensión elementos tangibles	0.156	193	0.000
dimensión fiabilidad	0.167	193	0.000
Dimensión capacidad de respuesta	0.155	193	0.005
Dimensión seguridad	0.168	193	0.000
Dimensión empatía	0.189	193	0.000

Nota: Prueba de bondad de SPSS

Ho = los datos provienen de una distribución normal

H1 = los datos no provienen de una distribución normal

Decisión estadística: se rechaza Ho, lo que determina que existe una distribución no normal ($p < 0.01$)

Interpretación:

En la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se halló un valor de significancia menor al 0.01, por lo tanto, se rechazó Ho y se aceptó H1, es decir los datos se distribuyen en forma no normal, lo que determinó la utilización del estadístico de correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, donde se halló una relación positiva y muy alta en las dos variables, con un Rho de Spearman del 989, agregando que si los procesos administrativos mejoran, la atención al cliente mejorará también, toda vez que se encontró una significancia de 0.001 que permitió aceptar la hipótesis de estudio: los procesos administrativos mejoran, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo tanto se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Al examinar los antecedentes de la investigación se encontró coincidencia con Dueñas (2022) quien concluyó que existió relación positiva entre las variables estudiadas; dado que el 61.46% señaló que la calidad de servicio es regular, de igual manera Peña (2021) determinó una correlación positiva en la digitalización y la satisfacción al cliente, con una significancia de 0.001, relacionándose significativamente, puesto que si se ofrece una correcta atención al usuario, éste se sentirá satisfecho, coincidiendo de esta manera con Gonzales et al., (2021) quienes en sus resultados concluyeron que los procesos administrativos de dicha universidad tienen que ser automatizados mediante el uso de la TIC con el fin que los usuarios puedan acceder a una mejor atención al servicio, y no se pudo dejar de lado los resultados del autor Chumpitaz (2020) quien finiquitó que los procesos administrativos de la cooperativa de crédito, se debería mejorar, con el fin que la satisfacción del cliente sea la más aceptable y adecuada, con un Rho de 0.987.

En este mismo sentido Cabanillas & Yauri (2020) también concordaron con lo analizado por la investigadora, precisando que cuando los procesos de la administración se optimicen, el servicio de la institución bancaria mejorara también, concertando de igual modo con Flores (2019) quien manifestó que los procesos administrativos del hospital José Hernán Soto son endebles y carecen de planificación y organización, toda vez que el 80% indicó indiferencia en relación a los procesos administrativos que afecta directamente a la atención al cliente, algo

parecido sucedió con los resultados de Idrovo (2019) quien estableció que la ejecución de un plan propuesto optimizará la calidad del servicio bancario de los clientes, puesto que la calidad se ve opacada por la falta de control y dirección de la entidad bancaria, con una significancia de 0.001, por otro lado Tello (2019) mostró similitud con sus resultados establecidos en su investigación, demostrando que la gestión de calidad y el proceso de atención a los usuarios del banco de la nación se correlacionaron fuerte y directamente, dado que la administración no utiliza adecuadamente los elementos tangibles y la fiabilidad para una eficiente atención al cliente, evidenciándose que el 70% de clientes presenta quejas continuas a la institución bancaria.

Moreno (2019) coincidió con los resultados de la esta investigación, demostrando que con la propuesta de un modelo de procesos administrativos la universidad lograría sus objetivos institucionales, precisando que, si se planifica correctamente los procesos de la organización, se podrán alcanzar las metas de la universidad, apoyados en un adecuado control y dirección. De igual forma la investigación de Perez-Benites et al., (2022) coincide con los resultados descritos por la tesista, en el sentido que encontró una correlación muy alta y positiva en la gestión administrativa y la calidad del servicio, puesto que no se cumple con la normativa legal vigente los procesos que se integran a la gestión actual, limitando el desarrollo y control de una clara y transparente gestión.

También se encontró coincidencia con el autor Jaramillo (2021) quien halló relación con la propuesta de un plan de mejora para optimizar los procesos administrativos en la empresa Pinturas, donde encontró una correlación muy alta y positiva, con un Rho de Spearman de 0.998, que permitió establecer los parámetros adecuados para mejorar los procesos en la administración, coincidiendo también con los resultados de Palma (2019) quien concluyo que con el diseño de la propuesta de atención al cliente, la atención bancaria mejorara en la institución, encontrándose un Rho de 0.755 y una significancia del 0.001, hallándose una correlación alta y significativa.

Vasquez et al., (2021) hallaron similitud en sus resultados, coincidiendo de esta forma con los resultados de la investigadora, concluyendo que en su mayoría las MiPymes no ejecutaron los procesos administrativos debido a una endeble planificación, provocando un déficit en el desarrollo organizacional, consecuente a ello Guado (2019) también coincidió que con la aplicación de la propuesta en mención; mejorara todos los procesos y mecanismos administrativos en dicha entidad. Mendez (2019) concluyo también que si se implementa el código orgánico administrativo, se podrá relacionar y facilitar los extensos, varios e inútiles procedimientos que llega cada administración ecuatoriana; pudiendo evidenciar que los autores Guado (2019) y Mendez (2019) coinciden con las conclusiones y resultados de sus investigaciones. No obstante, no se pudo dejar de mencionar los resultados de Flores et al., (2019) quienes concluyeron que el 56,6% de empresas aplicaron los procesos administrativos de forma deficiente o regular; trayendo como consecuencia que su economía en lugar de aumentar, disminuya.

El Banco Central de Reserva del Perú (2022) consideró a las dimensiones planeación, organización y control; dentro de su mapa de procesos; con el fin de tener una gestión circulante y generar una información macroeconómica, pudiendo de este modo nuevamente establecer que para que una entidad y/o organización tenga consigo el alcance y cumplimiento de objetivos, entre ellos una adecuada atención a los usuarios, es necesitaría activar los mecanismos de control sujetos a un modo eficiente y útil en la administración de cada organización.

Teóricamente, los resultados coincidieron con lo manifestó por Lopez-Lopez (2021) quien refirieron que los procesos es conjunto de pasos, secuencias que se aplican dentro de una organización, de las cuales se realizan los procesos en la administración en una empresa, sin embargo también se consideró a Mendoza-Fernandez & Moreira-Choez (2021) quienes manifestaron que los procesos administrativos se convierten en la ciencia para ejecutar acciones y cuyas dimensiones que lo integran permiten acarrear procesos de la organización, control, dirección y planeación de los insumos, con el propósito de provocar impacto en la calidad de vida de las personas y sociedad.

También se consideró lo definido por Silva & Delgado (2020) quien definieron a los procesos administrativos como una simplificación administrativa procedente y prudente que toma como base fundamental a la organización, control, dirección y planeación, para el desarrollo y eficiencia de una organización.

Al mismo tiempo se halló similitud con lo descrito por Hernandez & Hernandez (2019) quienes concretaron que los procesos administrativos son modelos elaborados para ejecutarse objetivamente a diario en la gestión administrativa de una determinada organización, concordando con lo analizado por la investigadora. Del mismo modo se tomó en cuenta los aportes de Mero-Velez (2018) quien definió y preciso que los procesos administrativos proceden del latín ad, dirección, hacia, siendo a su vez la ciencia técnica y social encargada de llevar una debida planificación, organización, dirección y control, respondiendo objetivamente al cumplimiento de metas, visión y misión de una organización; resaltando de esta forma la contribución de Federico et al., (2016) donde explican que los procesos administrativos vienen hacer técnicas diseñadas para el proceso eficiente en una organización, y son las que están presentes en cualquier nivel de una institución.

Asimismo se tomó en cuenta lo definido por Cardona & Gonzales (2015) quienes dejaron un dato preciso, manifestando que es la ciencia englobada en 4 procedimientos eficientes que permiten planear, organizar, dirigir y controlar una entidad, considerando de igual moto la significación de los autores Mendoza-Zamora et al., (2018) quienes precisaron que los procesos administrativos son herramientas que se utilizan en una dificultad administrativa; apoyados de una buena planeación y objetivos definidos, que hacen que una organización instaure en sus pilares a una gestión mucho más sólida y capaz de generar mecanismos positivos y acertados en beneficio de la organización.

Asimismo, referente a la variable atención al cliente, teóricamente se coincide con Marion & Chedrauri (2022) quienes precisaron que la atención al cliente es la capacidad eficiente de complacencia que el cliente debe de conservar mediante la atención que percibe a diario, acotando además que es la técnica

indispensable de atender adecuadamente a un cliente, logrando que este mismo se sienta satisfecho por el servicio brindado Torres et al., (2019), siendo a su vez la capacidad que la organización debe contar al momento de dar y/o brindar una respuesta a las necesidades de los clientes; siendo objetivos en todo momento; con el propósito que los clientes tengan una perspectiva positiva del servicio que reciben; asumiendo a su vez que el cliente juega un papel fundamental al momento de valorar dicha atención; donde podría en algunos casos comparar dicha atención, con lo que en realidad desea recibir Hernandez et al., (2018), de este modo Morocho & Burgos (2018) precisaron que la atención al cliente es la confianza, seguridad, empatía que tiene una organización para con sus clientes.

Terán et al., (2021) recomendaron examinar periódicamente la calidad del servicio en las organizaciones latinoamericanas, puesto que es un factor importante para optimizar la productividad y satisfacción en los clientes, coincidiendo también con lo establecido por la investigadora, además se tomó en cuenta lo tratado por Lema et al., (2020) quienes recalcaron que para optimizar la atención al cliente es indispensable contar con un sistema de evaluación que permita mejorar los procesos financieros y de esta manera medir la satisfacción en el cliente.

Desde el punto de vista de la teoría del desarrollo, explica que es la que se encarga de examinar el trabajo, funcionamiento, seguridad y efectividad de las relaciones humanas de los colaboradores de una organización, tomando en cuenta varios factores que influyen en la efectividad del colaborador Ortiz-Gutierrez et al., (2021), cabe resaltar que este estudio teórico tomo como fundamento a la teoría científica de la administración, desarrollada por Taylor, quien refirió que la administración es una disciplina, comprendida por su discernimiento sistemático, razonable, riguroso, seguro y positivo; convirtiéndose en la parte fundamental del desarrollo y crecimiento empresarial; toda vez que siendo ejecutado, mediante una adecuada planificación y organización, hacen que una organización sea productiva en sus recursos y optimización de los servicios o bienes que ofrece; guardando un alcance en conjunto con la organización y control que hace que los procesos en la administración sean cada vez más seguros

Cardona et al., (2018). Asimismo se consideró también la teoría clásica de la administración, estudiada por Henry Fayol, el mismo que vio a la administración como un conjunto primordial de procesos operativos que se dan en una compañía, enfocándose en examinar la eficiencia en sus estructuras organizacionales; consiguiendo de tal modo en dividirla en seis fases: funciones financieras, funciones administrativas, funciones técnicas, funciones de seguridad, funciones contables y funciones comerciales; estas seis secciones permitió gestionar y conocer la técnica concerniente a una venta o compra; como también la búsqueda de administración de capitales; no dejando de lado la protección y seguridad de los bienes y personas; siendo la fase funciones administrativas una de las más indispensable, toda vez que encierra un principio de técnicas que permitió el desarrollo completo de una organización (Planificación, organización, dirección y control) Federico et al., (2016)

En lo teórico se abarco y considero también lo referido por Pantoja-Aguilar & Salazar (2019), quienes hacen referencia al Enfoque contemporáneo y humanista: el mismo que surgió como respuesta en la búsqueda de mejores resultados afectuosos y de satisfacción personal; por ello Tom Peters y Robert Waterman crearon una metodología que formó parte y base del enfoque sistémico; siendo uno de los más importantes y vitales para la creación de un plan maestro, con el fin de mejorar los bienes y servicios centrados básicamente en los clientes; haciendo mención que cuando se construye el compromiso en cada trabajador, esto simplemente significa coincidir también con el logro de metas institucionales.

En el análisis del primero objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, se halló un Rho de Spearman del 871, determinándose una correlación positiva y alta. Acotando además que si la planificación mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Coincidiendo teóricamente con lo manifestado por Mero-Velez (2018) quien sostiene que la planificación es caracterizada por ser la

primera instancia para continuar dentro de una organización; es la dimensión que se emplea para obtener los objetivos, metas y objetivos; de forma planificada, estudia y con mucha cautela, respondiendo de esta forma a muchas preguntas para su creación. Coincidiendo de esta forma con Andbank (2018) en donde informó que se creó un servicio sobre la planificación patrimonial personalizado, trazado para orientar a los clientes a lo largo de toda su vida, preparándolos para los cambios que se pudieron presentar en un contexto laboral, patrimonial o personal.

Respecto al análisis del segundo objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, se halló un Rho de Spearman del 873, determinándose una correlación positiva y alta. Acotando además que si la organización mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Coincidiendo teóricamente con lo manifestado por Mero-Velez (2018) quien sostiene que la organización es la distribución, responsabilidad y coordinación que se le es conferida a un empleado dentro de una empresa; con la finalidad que sus ideas, aportes, tareas y labores sean ejecutadas de forma ordenada, y de manera sistemática.

En relación al análisis del tercer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, se halló un Rho de Spearman del 987, determinándose una correlación positiva y muy alta. Acotando además que, si la dirección mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Coincidiendo teóricamente con lo manifestado por Mero-Velez (2018) quien sostiene que dirección consiste y se rige en dirigir a un determinado equipo o a toda una organización, conducirlo por el buen camino, por el lado correcto; con el objetivo de alcanzar las metas empresariales.

En referencia al análisis del cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, se halló un Rho de Spearman del 845, determinándose una correlación positiva y muy alta. Acotando además que si el control mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Coincidiendo teóricamente con lo manifestado por Mero-Velez (2018) quien sostiene que el control es la dimensión establecida para controlar todos los procesos, eventos, actividades dentro de una organización; examinando que cada suceso o acontecimiento se practique y se aplique de la forma correcta, objetiva y contemplando los principios y estatutos de la compañía.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó una correlación positiva y muy alta entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, observándose un Rho de Spearman del 989. Acotando además que, si los procesos administrativos mejoran, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.
2. Se determinó una correlación positiva y alta entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, observándose un Rho de Spearman del 871. Acotando además que si la planificación mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.
3. Se determinó una correlación positiva y alta entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, observándose un Rho de Spearman del 873. Acotando además que si la organización mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.
4. Se determinó una correlación positiva y muy alta entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, observándose un Rho de Spearman del 987. Acotando además que, si la dirección mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis

de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

5. Se determinó una correlación positiva y muy alta entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022, observándose un Rho de Spearman del 845. Acotando además que si el control mejora, la atención al cliente mejorará también; alcanzando de esta manera una significancia del 0.001 por lo que se aceptó la hipótesis de estudio: Sí existe relación significativa entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente de la institución financiera en Naranjal, a adoptar los mecanismos adecuados que integren, monitoreen y analicen los procesos administrativos, tales como: la planificación, organización, dirección y control; con la finalidad de mejorar la atención al cliente de dicha entidad, en relación a la minimización de los factores que generan lentitud en los procesos.

Se recomienda al gerente de la institución financiera en Naranjal a optimizar la planificación, utilizando un lenguaje sencillo y claro al momento de establecer y dar a conocer los objetivos institucionales, retando a los colaboradores a pensar de una manera diferente y alentándolos a realizar mejores prácticas en la gestión del capital humano, con la finalidad de gestionar eficientemente y aterrizar de forma exitosa la planeación estratégica.

Se recomienda al gerente de la institución financiera en Naranjal a mejorar la organización, definiendo correctamente el rol de cada colaborador, promoviendo una comunicación efectiva y abierta, generando un ambiente y clima de trabajo cómodo, monitoreando el desempeño de los empleados, y la definición de metas alcanzables que permitan que los colaboradores se superen constantemente.

Se recomienda al gerente de la institución financiera en Naranjal a mejorar la dirección, considerando como aspectos importantes, la honestidad y la ética profesional, con el propósito de fortalecer a su equipo de trabajo y sus resultados puedan generar valor para sus clientes, colaboradores y socios estratégicos de la entidad.

Se recomienda al gerente de la institución financiera en Naranjal a perfeccionar el control, monitoreando de forma permanente cada proceso dentro de la institución, para identificar a tiempo posibles desviaciones que nos alejen de la consecución de los objetivos institucionales, todo ello permitirá mejorar nuestra capacidad de respuesta frente a imprevistos y aumentar nuestra productividad.

REFERENCIAS

- Abad Alvarado, P. (2019). El Cuadro de Mando Integral Aplicado a la Planificación Estratégica de la Banca Privada. *Revista Ciencia UNEMI*, 12(29), 20–35.
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661250003/html/>
- Alarcón Egas, M. del R. (2018). *Modelo De Control De Gestión Y Procedimiento Para La Mejora De Los Procesos Administrativos, Financieros Y Operativos De Una Empresa Pública. Caso Ep Petroecuador*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Alvarez, P. (2018). Ethics and Research Primer. *Ceide*, 2, 28.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Andbank. (2018). *Andbank España lanza Wealth planning, un nuevo servicio de planificación patrimonial personalizado*. Andbank Private Bankers.
<https://www.andbank.es/observatoriodelinversor/andbank-espana-lanza-wealth-planning-nuevo-servicio-planificacion-patrimonial-personalizado/>
- Arias Gonzales, J. L., & Valdivia Zegarra, I. M. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de arequipa, estudio en tiempos de covid 19. *Revistas Académicas En Ciencias Sociales, y Humanidades.*, 09(13), 70–81.
<https://doi.org/https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración* (Primera ed, Issue 1). Deposito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Maria, G., Oriana, L., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica una aproximación para los estudios de posgrado* (Primera Ed, Vol. 148). Universidad Internacional del Ecuador.
https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA_INVESTIGACIÓN_CIENTÍFICA.pdf
- Banco Central de Reserva del Perú. (2022). *Mapa de procesos y procedimientos del Banco Central de Reservas del Perú*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Organizacion/Organigrama/procedimientos-bcrp.pdf>
- Barrios Fretes, A. (2018). Prospectiva y cambio en las instituciones universitarias y sus relaciones con la sociedad y la empresa. *XVIII Coloquio Internacional de Gestión Universitaria*, 9(5), 120.
https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bollet, F., Vargas, J., Rengifo, G., Flores, E., & Gomez, J. (2019). Calidad de

- servicio bancario y difelizacion del cliente en mi banco, pucalpa 2017. *Revista de Investigacion Universitaria Pucalpa*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.37292/riccva.v3i01.93>
- Bravo-Huivin, E., & Cieza-Mostacero, S. (2022). Strategic Planning in Small and Medium Enterprises between 2010 and 2021: a Systematic Review. *Consortio Latinoamericano y Del Caribe de Instituciones de Ingeniería*, 1(1), 1–3. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2022.1.1.76>
- Bravo Cedeño, M. C., & Aviles Sotomayor, V. M. (2020). nfluence of administrative processes on the productive quality of higher education institutions and university extensions of Manabí. *Revista Científica Mundo de La Investigacion y El Conocimiento*, 4(3), 251–566.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-26](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-26)
- Bravo Mendoza, M. F., Nicolalde Arellano, P. R., Pacheco Aguayo, C. Y., & Ormaza Pincay, M. de los Á. (2019). La influencia de la atencion al cliente en el decrecimiento empresarial de las cooperativas de transporte interprovincial. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1(julio), 1–23.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/atencion-cliente-cooperativas.html>
- Cabanillas, S., & Yauri, H. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco Pichincha de Comas, Lima 2020 [Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV* (Vol. 1).
<file:///C:/Users/MUNDO-PC/Downloads/marketing digital 2.pdf>
- Cardona A, D. A., & Gonzales Trucco, O. (2015). El proceso administrativo: Una aproximación conceptual. *Revista Cultural Unilibre*, 1(2), 61–69.
https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/3979
- Cardona Arce, Y. P., Chumacero Hernandez, A. C., Beltran Pinto, L., Contreras Rodriguez, A. M., Acurero Luzardo, M. T., Gomez Diaz, C. E., GOMEZ Martinez, E., Stiven, V. Z., Arce Nader, J. E., Jimenez Paternina, L. L., & Caldera Prado, K. K. (2018). Enfoques, teorías y perspectivas de la Psicología y sus Programas Académicos. In *Enfoques, teorías y perspectivas de la Psicología y sus Programas Académicos* (21 edicion). CECAR Editorial.
<https://doi.org/10.21892/9789588557748>
- Chiavenato, I. (2013). *Introduccion a la teoria general de la administracion*, Idalberto Chiavenato (Octava Edi). McGraw-Hill Interamericana.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chumpitaz Napan, N. S. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2119406>

- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las PYMES. *Revista Faeco Sapiens*, 2(2), 13–26. <http://up-rid.up.ac.pa/2675/1/596>
- Diario Gestión. (2019, September 14). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Diario Gestion*, 2.
- Dominguez Alcivar, J. E. (2018). *Análisis de la calidad de los servicios en línea y la satisfacción de los clientes del Banco Internacional de la ciudad de Guayaquil* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10987/1/T-UCSG-POS-MAE-186.pdf>
- Dueñas Carbajal, A. R. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el banco de la nación agencia II, Huancavelica - 2021 [Universidad Nacional de Huancavelica]. In *Repositorio Institucional - UNH*. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4403>
- Escuderos Sanchez, C. L., & Cortez Suarez, L. A. (2017). Tecnicas y metodos cualitativos para la investigacion cientifica. In G. de proyectos Editoriales (Ed.), *Editorial Utmach* (Primera ed). <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducción a la investigación científica.pdf>
- Federico, M., Loguzzo, H. A., & Fedi, L. F. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (Segunda ed). Universidad Nacional Arturo Jauretche. <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Flores Davila, J., Campaña Lara, M., Melendres Medina, E., & Acosta Velarde, R. (2019). Proceso administrativo, contable en los negocios y la competitividad para la gestión económica local. *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*, 1(14), 1–4. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760006/html/>
- Flores Mostacero, L. P. (2019). *Procesos administrativos y su incidencia en la calidad de servicio percibida por los pacientes del hospital José Hernan Soto Cadenillas - Chota 2019* [Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5609/Trab_inv_mae_Florez.abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gestión. (2019, May 20). ¿Cuáles son las principales quejas de los usuarios contra los bancos? *Diario Gestion*, 1. <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-quejas-usuarios-bancos-cajas-sistema-financiero-267167-noticia/>
- GOB.CO. (2018). *Mala atención al cliente es la principal queja que recibe el sistema financiero*. Gobierno de Colombia.

<https://herramientas.datos.gov.co/usos/mala-atencion-al-cliente-es-la-principal-queja-que-recibe-el-sistema-financiero>

- Gonzales Garcia, B. O., Solorzano Castillo, R., & Reynosa Quiñonez, E. M. (2021). Impact of the automation of administrative processes. *Revista Científica Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 17–30.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>
- Gonzales Rodriguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Moran, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Administrative management model for the business development of hotel Barros in Quevedo city. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 32–37. [https://doi.org/ISSN: 2218-3620](https://doi.org/ISSN:2218-3620)
- Guado Cunalata, C. P. (2019). Propuesta de mejora de los procesos internos administrativos y financieros de pre- contratación y contratación pública y su incidencia en la ejecución presupuestaria de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de la Pro [Universidad Central del Ecuador]. In *Repositorio de la Universidad Central Del Ecuador*. Tesis de Maestria; Universidad Central del Ecuador
- Guerrero, A., Castañon Rodriguez, A. C., Quiñonez Cabeza, J., & Gas Moreno, M. R. (2020). Strategic planning for the territorial development of the Esmeraldas Province in Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(3), 1–20.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v26i3.33238>
- Gutierrez, H. (2016). *Estrategias de muestreo, diseño de encuestas y estimacion de parámetros* (Primera ed). Ediciones de la U.
<https://doi.org/10.18356/c4056413-es>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (primera ed). McGraw-Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernandez, C., Prieto, A. T., & Claudia, H. (2018). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teoricas. *Revista Impacto Científico*, 12(2), 127–141.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernandez Mendoza, J. M., & Hernandez Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 1–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>
- Hernandez Mendoza, S. L., & Duana Avila, D. (2020). Data collection techniques and instruments. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

- Investigacion* (Sexta edic). McGraw-Hill Education.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Idrovo Arguello, M. (2019). *La calidad del servicio bancario en un contexto post-crisis: efecto emocionales en el clientes sobre su comportamiento* [Universitat Jaume].
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/667828/2019_Tesis_Idrovo_Arguello_Manuel_Alexander.pdf?sequence=1
- Jaramillo Neira, L. N. (2021). *Plan de mejora continua para procesos administrativos en la empresa Pinturas Automotrices Renner Dupont* [Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16128/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-606.pdf>
- Lema Gomez, A. J., Cuenca Choca, D. B., & Cordova Ponce, B. M. (2020). Quality and continuous improvement in a savings and credit cooperative of the Riobamba canton. *Uniandes EPISTEME. Revista Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(4), 476–487.
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1960/1316>
- Lopez-Lopez, A. D. (2021). Administration as a key tool. Case study in business management in Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69.
<https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Lopez-Roldan, P., & Fachelli, S. (2018). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. In *Revista de Educación y Derecho* (1° edición, Issue 17). UB Universidad Autónoma de Barcelona. <https://doi.org/10.1344/reyd2018.17.13>
- Luján-Tangarife, J. A., & Cardona-Arias, J. A. (2015). Construcción y validación de escalas de medición en salud: Revisión de propiedades psicométricas. *Archivos de Medicina*, 11(3), 1–10. <https://doi.org/10.3823/1251>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudios mas frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Rev. Med. Clin. Condes*, 30(1), 36–49.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
- Manzano, R., & Garcia, H. (2016). Comments by the authors to the Letter to the Editor: Cloverleaf skull and bilateral facial clefts : Additional care » Referencias Sob. *Revista Chilena, SCIELO*, 87(6), 511–512.
<https://doi.org/dx.doi.org/10.1016/j.rchipe.2016.05.003>
- Marion Demarquet, A., & Chedrauri Aguirre, L. (2022). Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce.

- Revista Científica RES NON VERBA*, 12(1), 90–106.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Mendez Alvarez, A. J. (2019). Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública [Universidad Andina Simón Bolívar]. In *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Choez, J. S. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin. *Evista Científica FIPCAEC (Fomento De La Investigación Y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 6(3), 608–620.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 4(1), 206–240.
https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Uh_zJy2YLKAJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf+%&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Mero-Velez, J. M. (2018). Company, administration and administrative process. *Revista Científica Ciencias Económicas y Sociales*, 3(3), 84–102.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Moreno Gutierrez, J. (2019). *Aplicación del modelo Servqual para medir la calidad de servicio en el Banco de Crédito-Agencia Pedro Ruíz de la ciudad de Chiclayo* [Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4981/MAS_MDG_205.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Moreno Rodriguez, C. J., Cevallos Villegas, D. M., & Balseca Villavicencio, N. I. (2018). La planeación estratégica en el sector empresarial Ecuatoriano. *Revista Espacios*, 39(42), 18.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p18.pdf>
- Morocho Revollo, T. C., & Burgos Chávez, S. V. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39.
<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragan, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). Procesos administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las pymes. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 29–40.
<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesciencias/article/download/33>

- Online Browsing Platform. (2019). Principios de la gestión de la calidad. *Online Browsing Platform OBP*, 1(1), 1–10.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Ortiz-Gutierrez, M. F., Galindo-Henao, A. M., Vallbuena-Rodriguez, P. D., Clavijo-Peña, A. V., & Duarte-Leguizamo, D. D. (2021). Organizational development theory: Organizational and labor inefficiency. *Revista Científica Profundidad, Construyendo Un Futuro*, 14(14), 25–42.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22463/24221783.3162>
- Oviedo-jaramillo, G. V., & Looor-colamarco, I. W. (2021). Quality of Service in Ecuadorian financial entities. A perspective from stakeholders. *Revista Científica Polo Del Conocimiento*, 6(3), 860–873.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2410>
- Palma Sabando, M. I. (2019). Medición de la calidad del servicio de los trabajadores del Banco Solidario del area de microcredito en la ciudad de Chone en el primer semestre del año 2018 [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. In *Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. https://doi.org/10.1057/978-1-349-95839-9_1039
- Pantoja-Aguilar, M. P., & Salazar Garza-Treviño, J. R. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 1(87), 139–154.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>
- Peña León, E. P. (2021). Digitalización y satisfacción del cliente del Banco de Crédito del Perú, Tarapoto – 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Perez-Benites, W., Colcha-Ortiz, R., Serramo-Aguilar, J., & MOreno-Albuja, M. del C. (2022). Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulations. *Revista Científica Polo Del Conocimiento*, 7(2), 1077–1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferie, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 1118–1142. <https://doi.org/DOI:>
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Ramirez Vecilla, L. R. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de una institución financiera pública en ventanas, 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Universidad César Vallejo*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Ramos Galaza, C. (2020). The scope of an investigation. *Ciencia America*, 9(3),

- 1–10. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Revista Ganamas. (2022, February 22). Banco Pichincha apuesta por agencias eficientes, más digitales y amigables. *Más Finanzas*, 1–2. <https://masfinanzas.com.pe/banca/banco-pichincha-apuesta-por-agencias-eficientes-mas-digitales-y-amigables/>
- Reyes Estudillo, Y. (2018). *Propuesta de mejora en los procesos administrativos de los posgrados de la Facultad de Estadística e Informática de la Universidad Veracruzana* [Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48401/ReyesEstudilloYaneth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica. In *Universidad Ricardo Palma* (Primera ed). Universidad Ricardo Palma. <https://1library.co/document/yng3lxlz-manual-terminos-investigacion-cientifica-tecnologica-humanistica.html>
- Santamaría-Benhumea, A. M., Santamaría-Benhumea, N. H., López-Esquivel, M. Á., Velázquez-Muciño, C. A., Cuevas-Villa, R. N., Herrera-Villalobos, J. E., Mendieta-Zerón, H., & De Revisión, A. (2018). Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria Basic concepts, dimensions and hospital quality models. *Revista de Medicina e Investigación*, 6(1), 46–53. http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/6.-Conceptos_básicos,_dimensiones_y_modelos.pdf
- Schober, P., & Schwarte, L. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Serrano Carrión, P. A., Señalin Morales, L. O., Vega Jaramillo, F. Y., & Herrera Peña, J. N. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Científica Espacios*, 39(3), 30. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Silva Huamantumba, E. J., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 1839. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.197
- Tello Ramirez, W. E. (2019). *Usuarios de la ventanilla preferencial del Banco de la Nación , Agencia Larco , Trujillo 2018* . [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35786/tello_rw.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Terán Ayay, N. T., Gonzales Vasquez, J., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021).

Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torres Mero, O. X., Enriquez Chuga, J. F., & Vallejos Cazar, A. F. (2019). Attention to the client: an analysis to the service provided by restaurants in the city of Ibarra – Ecuador. *Revista Científica Holopraxis Ciencia, Tecnología e Innovación*, 3(1), 1–14.
<https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/download/104/pdf>

Useche, M., Artigas, W., & Queipo, B. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos Cualit-Cuantitativos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53.
<https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Vasquez Ponce, G. O. A., Parrales Pilozo, D. H., & Morales Chavez, V. E. (2021). Administrative process: Determining factor in the organizational development of mismes. *Revista Publicando*, 8(31), 01–09.
<https://doi.org/https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>

Ventura-Leon, J. (2017). Considerations about the psychometric properties of the measurement instruments on scientific publishing: Authors´ reply to ventura-león. *Revista Medica de Chile*, 145(7), 955–956.
<https://doi.org/10.4067/s0034-98872017000700955>

Villasís-keever, M. Á., Márquez-gonzález, H., & Zurita-cruz, J. N. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia Mexico*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

Zambrano-España, M. J., & Ormaza-Cevallos, M. G. (2020). Administrative process to strengthen businesses of merchants on Alajuela de. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6(3), 467–486. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1410>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Título: Procesos administrativos y atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Procesos Administrativos	Según Mero-Velez (2018) los procesos administrativos procede del latín ad, dirección, hacia, siendo a su vez la ciencia técnica y social encargada de llevar una debida planificación, organización, dirección y control, respondiendo objetivamente al cumplimiento de metas, visión y misión de una organización.	Los procesos administrativos son un conjunto de herramientas que permiten que una Institución financiera pueda planificar, organizar, dirigir y controlar con total eficiencia y eficacia; con el fin de lograr los objetivos de la entidad, siendo evaluado a través de un cuestionario de 12 interrogantes, integradas en sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> ● Anticipación ● Distribución ● Información ● Capacidad ● Señalización ● Desempeño ● Comunicación ● Orientación ● Liderazgo ● Evaluar ● Corregir ● Mejorar 	Ordinal
			Organización		
			Dirección		
			Control		
Atención al cliente	Según Hernandez et al., (2018) la atención al cliente es la capacidad que la organización debe contar al momento de dar y brindar una respuesta a las necesidades de los clientes; siendo objetivos en todo momento; con el propósito que los clientes tengan una perspectiva positiva del servicio que reciben; asumiendo a su vez que el cliente juega un papel fundamental al momento de valorar dicha atención; donde podría en algunos casos comparar dicha atención, con lo que en realidad desea recibir.	La atención al cliente es el mecanismo o la actividad que consiste en ofrecer a los clientes una adecuada y eficiente atención; ya sea antes, durante o al finalizar un proceso de compra o servicio; con la finalidad que la institución financiera afiance sus objetivos institucionales; siendo evaluado a través de un cuestionario de 12 interrogantes; en base a sus dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalaciones ● Equipos ● Personal ● Profesionalidad ● Cortesía ● Credibilidad ● Disposición ● Servicio rápido ● Credibilidad ● Confianza ● Accesibilidad ● Comprensión 	Ordinal
			Fiabilidad		
			Capacidad de respuesta		
			Seguridad		
			Empatía		

Elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y LA ATENCION AL CLIENTE. adaptado de (Dueñas, 2022)

ESTIMADO ENCUESTADO: Me complace presentar el proyecto de investigación titulado: **PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCION AL CLIENTE EN UNA INSTITUCION FINANCIERA DE NARANJAL, ECUADOR 2022.** La confidencialidad de sus respuestas será respetada y no serán utilizados para ningún propósito distinto a la investigación.

INSTRUCCIONES: Lea cada uno de los ítems y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponda a la respuesta que escogiste según tu opinión. Marca con aspa (X) y asegúrate de responder todos los ítems.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

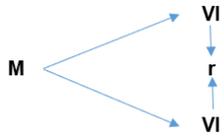
N°	AFIRMACION	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN						
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					
ORGANIZACIÓN						
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuada para la atención al público?					
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					
DIRECCIÓN						
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o trámites que va a realizar?					
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					
9	¿En su opinión todo el personal de la institución financiera de Naranjal participa activamente en la atención al público?					
CONTROL						
10	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					
11	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se corrigen las deficiencias en la atención al público?					
12	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?					

ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	AFIRMACION	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					
FIABILIDAD						
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuada para la atención al público?					
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o trámites que va a realizar?					
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					
SEGURIDAD						
9	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					
10	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se corrigen las deficiencias en la atención al público?					
EMPATIA						
11	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?					
12	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas, en orden y respetando el orden de llegada?					

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Procesos administrativos y atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>General: ¿Cuál es la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022? ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022? 	<p>General: Determinar la relación entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Determinar la relación entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Determinar la relación entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. Determinar la relación entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. 	<p>General: H1: Existe relación significativa entre los procesos administrativos y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022</p> <p>Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> H1: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. H2: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. H3: Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. H4: Existe relación significativa entre la dimensión control y la atención al cliente en una institución financiera de Naranjal, Ecuador 2022. 	Gestión administrativa	Planificación	Anticipación	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de Investigación:No experimental, transversal, correlacional.</p>  <p>Población y Muestra: Población: 385 clientes de una institución financiera de Naranjal, Ecuador Muestra: 193 clientes Muestreo: No probabilístico</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos: Descriptiva e inferencial</p>
					Distribución	
					Información	
					Capacidad	
				Organización	Señalización	
					Desempeño	
					Comunicación	
				Dirección	Orientación	
			Liderazgo			
			Calidad de servicio	Control	Evaluar	
					Corregir	
				Elementos tangibles	Mejorar	
					Instalaciones	
				Fiabilidad	Equipos	
Personal						
Cumplimiento						
Capacidad de respuesta	Resolución de problemas					
	Servicio a tiempo					
	Disposición y					
Seguridad	Comunicación					
	Servicio rápido					
Empatía	Credibilidad					
	Confianza					
					Accesibilidad	
					Comprensión	

Anexo 4: Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Tabla 11: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.987	12

Fuente: Tomada de SPSS 22

Tabla 12: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta
0						1
0% de confiabilidad en la medición (el instrumento está contaminada de error)						100% de confiabilidad (no hay error en el instrumento)

Un coeficiente de cero representa nula confiabilidad y uno simboliza una confiabilidad máxima. (R. Hernandez et al., 2014)

ANEXO 5: Calculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 385}{(0.05)^2 (385-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 193

ANEXO 6: Formato de Validaciones por Juicio de Expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Procesos Administrativos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					X					X					X	
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					X					X					X	
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					X					X					X	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuado para la atención al público?					X					X					X	
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					X					X					X	
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					X					X					X	
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					X					X					X	
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					X					X					X	
9	¿En su opinión todo el personal de la institución financiera de Naranjal					X					X					X	

	participa activamente en la atención al público?																	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL																	
10	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					x												x
11	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se corrigen las deficiencias en la atención al público?					x												x
12	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?					x												x

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador **Mg: MIGUEL ANGEL CASTRO CASTRO** **DNI: 16423080**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN ADMINISTRACION**

04 de Octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Procesos Administrativos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																	
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					X					X					X	
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					X				X						X	
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					X				X						X	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																	
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuado para la atención al público?					X				X						X	
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					X				X						X	
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					X				X						X	
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																	
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					X				X						X	
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					X				X						X	
9	¿En su opinión todo el personal de la institución financiera de Naranjal					X				X						X	


 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz

	participa activamente en la atención al público?																			
	DIMENSIÓN 4: CONTROL																			
10	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?																			
11	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se corrigen las deficiencias en la atención al público?																			
12	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal aplica algunas mejoras en la atención a sus clientes?																			

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: JUAN RAMÓN PECSÉN QUIROZ DNI: 16468423

Especialidad del validador: ECONOMISTA - METODOLOGO

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de Octubre del 2022

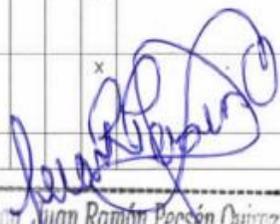


Firma del Experto Informante.

Especialidad -----
 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
 C.E.L N° 0557

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Atención al cliente

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES																	
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					X						X					X
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					X						X					X
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					X						X					X
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD																	
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuado para la atención al público?					X						X					X
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					X						X					X
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					X						X					X
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																	
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					X						X					X
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					X						X					X
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																	
9	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					X						X					X
10	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se corrigen las deficiencias en la atención al público?					X						X					X
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																	


 Mgr. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
 C.E.L. N° 0557

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Atención al cliente

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES																	
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					X					X					X	
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					X					X					X	
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					X					X					X	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD																	
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuado para la atención al público?					X					X					X	
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					X					X					X	
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					X					X					X	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																	
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					X					X					X	
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					X					X					X	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																	
9	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					X					X					X	
10	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se corrigen las deficiencias en la atención al público?					X					X					X	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																	


 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesón Quiroz
 C.E.L. N° 0557

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Procesos Administrativos

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																	
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					X					X					X	
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					X					X					X	
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					X					X					X	
DIMENSION 2: ORGANIZACION																	
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuado para la atención al público?					X					X					X	
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					X					X					X	
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					X					X					X	
DIMENSION 3: DIRECCION																	
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					X					X					X	
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					X					X					X	
9	¿En su opinión todo el personal de la institución financiera de Naranjal participa activamente en la atención al público?					X					X					X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Atención al cliente

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES																
1	¿Cuándo usted viene a realizar cualquier trámite, le es fácil saber los requisitos y pasos a seguir?					x					x						x
2	¿Considera usted que la institución financiera de Naranjal, ha previsto adecuadamente el número de ventanillas disponibles para la atención al público?					x					x						x
3	¿Usted es debidamente informado y orientado en los trámites que realiza dentro de la institución financiera de Naranjal?					x					x						x
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD																
4	¿El personal que atiende en la institución financiera de Naranjal es adecuado para la atención al público?					x					x						x
5	¿Al ingresar a la institución financiera de Naranjal, le resulta fácil identificar las ventanillas y ubicarse en la cola de espera correspondiente?					x					x						x
6	¿Considera usted que los agentes de seguridad y/o personal de atención al cliente de la institución financiera de Naranjal, impone orden en las colas de espera?					x					x						x
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
7	¿La institución financiera de Naranjal le comunica oportunamente los requisitos necesarios para el pago o tramites que va a realizar?					x					x						x
8	¿Considera que, en la institución financiera de Naranjal, lo orientan adecuadamente antes de realizar sus operaciones?					x					x						x
	DIMENSION 4: SEGURIDAD																
9	¿Existe un libro de quejas y reclamos que permite la mejora continua del servicio que se ofrece al cliente?					x					x						x
10	¿En su opinión, la institución financiera de Naranjal se <u>corrigen</u> las deficiencias en la atención al público?					x					x						x
	DIMENSION 5: EMPATIA																
11	¿Considera usted que el horario de atención al público es el adecuado?					x					x						x



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE NARANJAL, ECUADOR 2022.", cuyo autor es REYES ORTEGA KERLY YAJAIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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 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, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 10-01- 2023 07:42:25

Código documento Trilce: TRI - 0510799