



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Eficacia de las operaciones bancarias y la calidad de servicios  
en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Huaraycama Ccasa, Willy Fredi (ORCID: [0000-0002-2233-1295](https://orcid.org/0000-0002-2233-1295))

**ASESOR:**

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (ORCID: [0000-0001-6290-4484](https://orcid.org/0000-0001-6290-4484))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

## Dedicatoria

A mis padres, porque han dado todo su esfuerzo para que pueda culminar esta etapa de mi vida, por apoyarme en los momentos; gracias a ellos soy lo que soy ahora.

Con el esfuerzo de ellos y mi esfuerzo ahora puedo ser un profesional y ser un gran orgullo para ellos y para los que confiaron en mí.

## **Agradecimiento**

A mis padres por haber sido mi apoyo a lo largo de mi carrera y de mi vida, gracias a ellos he concluido con mi mayor meta.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional como ser humano.

A mi asesor, por su orientación, ayuda, apoyo que me permitieron aprender mucho durante todo este proceso, sin eso no hubiera sido posible el desarrollo de esta tesis.

## 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. METODOLOGIA .....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis. ....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Prueba de hipótesis .....</i>	17
<b>Tabla 2</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad de respuesta en la emisión de talonarios de Cheque.....</i>	18
<b>Tabla 3</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre efectividad del pago de planillas.....</i>	19
<b>Tabla 4</b>	<i>Distribución de la población según reclamo sobre el servicio de cancelación de los aportes a la AFP de sus trabajadores .....</i>	20
<b>Tabla 5</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre eficacia de los préstamos.....</i>	21
<b>Tabla 6</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre emisión de tarjetas de crédito con responsabilidad y eficacia .....</i>	22
<b>Tabla 7</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad en los pagos de servicios.....</i>	23
<b>Tabla 8</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre pago a tiempo de los proveedores .....</i>	24
<b>Tabla 9</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre los servicios que presta el BBVA .....</i>	25
<b>Tabla 10</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre transferencias de cuentas bancarias sin contratiempo .....</i>	26
<b>Tabla 11</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción con todo el servicio que brinda el BBVA .....</i>	27
<b>Tabla 12</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción de expectativas del BBVA.....</i>	28
<b>Tabla 13</b>	<i>Tabla cruzada sobre el nivel de eficacia del servicio y la satisfacción de las expectativas de los clientes del BBVA .....</i>	29

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad de respuesta en la emisión de talonarios de Cheque.....</i>	<i>18</i>
<b>Figura 2</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre efectividad del pago de planillas.....</i>	<i>19</i>
<b>Figura 3</b>	<i>Distribución de la población según reclamo sobre el servicio de cancelación de los aportes a la AFP de sus trabajadores. ....</i>	<i>20</i>
<b>Figura 4</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre eficacia de los préstamos.....</i>	<i>21</i>
<b>Figura 5</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre emisión de tarjetas de crédito con responsabilidad y eficacia. ....</i>	<i>22</i>
<b>Figura 6</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad en los pagos de servicios.....</i>	<i>23</i>
<b>Figura 7</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre pago a tiempo de los proveedores. ....</i>	<i>24</i>
<b>Figura 8</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre los servicios que presta el BBVA. ....</i>	<i>25</i>
<b>Figura 9</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción sobre transferencias de cuentas bancarias sin contratiempo. ....</i>	<i>26</i>
<b>Figura 10</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción con todo el servicio que brinda el BBVA. ....</i>	<i>27</i>
<b>Figura 11</b>	<i>Distribución de la población según satisfacción de expectativas del BBVA.....</i>	<i>28</i>

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la eficacia de las operaciones bancarias y la calidad de servicio en la Banca Corporativa Local, todo ello, debido a que el banco se puso como misión de aportar las mejores soluciones a sus clientes, para permitir un crecimiento rentable a sus accionistas y contribuir con el progreso en las sociedades donde esté presente; sin duda alguna, ello implicaba saber si los planes y estrategias en esta área de atención se estaba cumpliendo con la meta y si en verdad los clientes estaban satisfechos con el servicio.

Para ello, la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental, tipo transversal, se aplicaron 221 cuestionarios, con una confiabilidad de 0.961, a los clientes del banco del área en estudio. Habiendo llegado a la conclusión de que existe relación con una significancia bilateral igual a 0.000. Además, se obtuvo que la mayoría de los servicios son percibidos por los clientes como eficaces y muy eficaces y el nivel de calidad el 70.1% de los clientes lo perciben como alta. Y la prueba de Chi cuadrado demuestra que existe una relación significativa positiva alta entre ambas variables.

**Palabras Clave:** Eficacia, calidad de servicio, banca operativa local

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the effectiveness of banking operations and the quality of service in Local Corporate Banking, all because the bank's mission was to provide the best solutions to its customers, to allow profitable growth for its shareholders and contribute to progress in the societies where it is present; Without a doubt, this implied knowing if the plans and strategies in this area of care were meeting the goal and if the clients were really satisfied with the service.

For this, the research was of an applied type, non-experimental design, cross-sectional type, 221 questionnaires were applied, with a reliability of 0.961, to the clients of the bank in the area under study. Having reached the conclusion that there is a relationship with a bilateral significance equal to 0.000. In addition, it was found that most of the services are perceived by clients as effective and very effective and the level of quality is perceived by 70.1% of clients as high. And the Chi-square test shows that there is a significant positive high relationship between both variables.

**Keywords:** Efficiency, quality of service, local operational banking

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se entregan y generan los más relevantes cambios normativos desde un entorno general. Esto ocasiona que las instituciones bancarias deban afrontar a diferentes desafíos y transformaciones. Generalmente las operaciones bancarias se centran en la interposición de crédito, no obstante, en el entorno latinoamericano las operaciones bancarias corresponden a operaciones o actividades de crédito desarrollada por la institución bancaria en multitud y con atributo profesional.

Los bancos se han visto de impulsar con más frecuencia las operaciones bancarias por teléfono, por correo y también cartas, con sus clientes corporativos, y más aun con la pandemia de COVID – 19, pues contribuye a que menos personas salgan y favorece a que se reduzca la propagación del virus.

No obstante, los bancos se han enfrentados a grandes desafíos en todo el mundo, que es de lograr transmitir al usuario seguridad, confianza y calidad de servicio, pues sabe de muchos casos en el ámbito internacional sobre este problema, es así que en Estados Unidos se descubrió como bancos internacionales se prestan para el lavado de activos de billones de dólares por sus clientes terroristas, delincuentes y políticos corruptos, generando gran desconfianza en los usuarios corporativos quienes confianza gran parte de sus ingresos a la banca (BBC News, 2021).

Asimismo, otro factor importante que afecta a los usuarios al realizar sus operaciones, es a falta de seguridad, en España se evidencia este aspecto donde el 30% de los bancos tuvieron incidente de seguridad que afectaron los servicios por internet, está claro que los bancos necesitan mejorar en las operaciones bancarias (Kaspersky Lab, 2017).

Estos problemas por la que pasan los bancos, incluso internacionales afectan la confianza del usuario, pero además repercute en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio que estos ofrecen, en esto radica lo fundamental que es la calidad de servicio en toda empresa y de conocerla y evaluarla.

Sin embargo, esta realidad problemática que está afectando a bancos

mundiales, se ha evidenciado en el Perú, también han pasado por problemas en sus operaciones bancarias, donde se les cayó el sistema y alarmando a sus clientes quienes no podían realizar ninguna operación, esto generó alarma y gran desconfianza en ellos.

Adicional a ello, existen muchas quejas de los clientes con respecto al servicio en general, donde cada año más de un millón y medio de ellos se quejan del servicio, que llegarían a ser cinco mil quejas diarias, dentro de estas quejas están clientes disconformes con la atención, otros han sido estafados o víctimas de un delito electrónico (Vargas, 2019)

Todos estos problemas en el ámbito internacional y local, precisan la necesidad de investigar, con el objetivo de aclarar y resolver los problemas existentes en las entidades financieras, especialmente investigar las áreas de operaciones bancarias y también, como percibe del usuario corporativo la calidad del servicio que estas ofrecen.

Por esta razón se ha investigado como caso al banco BBVA Perú que inició sus actividades en el año 1951, tomando una estrategia crediticia estimulada en las normas que deberían de orientar su conducta institucional en la posteridad. Actualmente tiene como misión: “Aportar las mejores soluciones a nuestros clientes, un crecimiento rentable a nuestros accionistas y progreso en las sociedades en las que estamos presentes” y por visión: “Trabajamos por un futuro mejor para las personas” (BBVA, 2019).

En base a lo dicho BBVA ha realizado esfuerzos por impulsar sus operaciones bancarias y hacerlo de la mejor manera, utilizando como vías el correo, las cartas y la atención telefónica, no obstante, existe un desconocimiento sobre la eficacia de este método, que se está dando mayor hincapié, y como se relaciona con la calidad del servicio.

Por tal razón es necesario resolver este problema para beneficio de los clientes corporativos y también de la entidad financiera lo cual nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la eficacia de las operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021?

Además, esta investigación se justifica por su aporte teórico ya que permitió corroborar la teoría que existe hasta la actualidad sobre calidad de servicio y operaciones bancarias, asimismo, esta investigación servirá como antecedente teórico para otros investigadores que estudien sobre la relación de la variable operaciones bancarias y calidad de servicio.

También, se justifica por su aporte práctico ya que este estudio favorece al BBVA durante el periodo 2021 pues permite evaluar la situación del banco con respecto a cómo está realizando sus operaciones y como califica los clientes la calidad del servicio, de esta manera poder tomar acciones para mejorar, además los resultados del estudio se pondrán a su disposición lo cual le permitirá realizar una evaluación con un enfoque más específico.

Finalmente, se justificó por su aporte metodológico porque todos los métodos usados, así como el diseño de investigación podrán ser revisados y utilizados por otros investigadores, pero en otras realidades.

El objetivo general fue: Determinar la relación de la eficacia de las operaciones bancarias con la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021. Asimismo, los objetivos específicos fueron: Conocer la eficacia de las operaciones bancarias en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021 e Identificar el nivel de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021

Para finalizar el presente capítulo, se presentan las hipótesis de investigación: Hi: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021. HO: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder destacar la importancia de estas variables en esta investigación se realizó una investigación de teorías previas a nivel internacional y local. Por consiguiente, se presentan las investigaciones en el ámbito internacional:

En este sentido, Vetrivel, et ál. (2020) en su artículo científico que tiene como objetivo medir la influencia de la calidad del servicio bancario en la satisfacción del cliente. La investigación fue aplicada, de nivel correlacional- causal, se aplicó como técnica la encuesta e instrumento de recolección de datos la encuesta, que se utilizó para encuestar a 250 clientes de la banca por internet. De esta forma se concluye, que la calidad del servicio bancario afecta positivamente la satisfacción de los clientes con una confiabilidad del 95%.

Adicional a ello Chia-Ming y Tsung-Yuan (2017) en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio, lealtad el cliente y el desempeño laboral en la industria financiera, la investigación fue aplicada, de diseño no experimental, correlacional y de corte trasversal, la técnica utilizada fue el cuestionario, el permitió llegar a la siguiente conclusión: Que existe relación significativa entre las tres variables por esta razón una empresa que mejore la calidad del servicio a través del efecto mediador de la lealtad del cliente podría promover eficazmente el desempeño corporativo; asimismo esta relación es moderada con un porcentaje de 32% de relación direccional positiva.

Otro estudio correlacional fue la de Meehyamg et ál. (2017) en su investigación el objetivo planteado fue determinar la relación entre la eficacia bancaria con la calidad de atención y satisfacción al cliente, esta investigación fue aplicada, enfoque cuantitativo de diseño correlacional - transversal, se desarrollaron cuestionarios los cuales fueron aplicados en veinte bancos comerciales. Por lo cual concluyen que la eficacia de los bancos es del 81,9% y existe una buena percepción de la calidad del servicio lo cual se determina que existe relación entre la eficacia de los bancos y la calidad del servicio. Esta investigación es fundamental pues estudia las variables de esta investigación, lo cual permite entender la relación entre la eficacia y la calidad del servicio.

Sin embargo, Ahmad y Al-Tarawneh (2017) en su investigación que desarrollaron el cual su objetivo fue determinar el impacto de la calidad de servicio de la banca por internet en el desempeño, la investigación fue de tipo aplicada, el nivel correlacional – causal, con enfoque cuantitativo. Se aplicaron cuestionaron a una muestra de 320 clientes, De esa forma se concluye: Que existe relación fuerte entre la calidad del servicio y el desempeño de las organizaciones bancarias, debido a que la calidad de servicio tuvo una calificación de 3.8 que es alta y un por el otro lado el desempeño fue 4.1 que también es alta. Esta investigación es importante porque refleja la importancia que tiene la calidad de servicio en el desempeño de las entidades financieras, por lo que va a resultar crucial relacionar esta variable con la eficacia de las operaciones bancarias.

Además, existen investigaciones en el ámbito nacional, donde Ramos (2018) se propuso como objetivo determinar la eficiencia de los procedimientos registrales y su relación con la calidad del servicio en la Sunarp. El tipo de investigación es aplicada, el diseño de la investigación no experimental de corte transversal y correlacional, la muestra fue de 5 trabajadores y 169 usuarios, a lo cual se le realizaron encuestas. Llegando a la conclusión siguiente: que existe relación positiva considerable entre la eficiencia de los procedimientos registrales y la calidad del servicio, con un coeficiente de Pearson de  $r:0.716$ .

Asimismo, Paredes (2017) en su investigación que tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la fidelización de los clientes del Banco Financiero, el tipo de investigación es aplicada, de enfoque cuantitativo, el diseño es no experimental, correlacional – transversal, se aplicaron encuestas a una muestra de 116 clientes. Llegando a la siguiente conclusión, que la calidad de servicio se relaciona positivamente con la fidelización de los clientes a un nivel de confianza del 95%. Teniendo presente las investigaciones previas, se observa la poca investigación realizada en la variable eficacia de operaciones bancarias por lo que se revisa teoría relacionada con esta variable y con la variable calidad del servicio.

Las teorías administrativas que mayor asociación tiene con esta investigación fue la teoría clásica propuesta por Taylor, ya que se busca medir la eficacia que

tienen trabajadores en las operaciones bancarias, no obstante, también se asocia con la teoría de las necesidades de Maslow, ya que la empresa busca satisfacer una necesidad, pero de los clientes, que el servicio brindador satisfaga los estándares de calidad propuesto por los clientes corporativos; bajo ese sustento se buscan teorías más específicas que expliquen con mayor claridad la variable eficacia de las operaciones bancarias y la calidad de servicio.

De esta manera se describe que la eficacia dentro de las organizaciones ha sido un concepto muy utilizado por la investigación, no solo como concepto sino como parte fundamental para las organizaciones, pues mientras más eficaces sean en sus operaciones, mayor serán los beneficios para la empresa.

Es por esta razón que Drucker (1974) lo define a eficacia como “hacer las cosas debidas” (p. 45), y según Quijano (2006) la eficacia se refiere a la “consecución de metas” (p. 65), estas definiciones destacan que la eficacia es el proceso y la capacidad para conseguir o lograr cumplir con las metas.

Adicional a ello Gutiérrez (2005) lo define como resultados alcanzados que cumplen con los objetivos. Y Díez de Castro (2002) lo define como “capacidad administrativa para alcanzar las metas o resultados propuestos” (p.56). Todas estas definiciones tienen la misma raíz u origen pues resaltan las metas, resultados u objetivos, por tanto, la eficacia es la capacidad que tiene la persona u empresa para lograr sus metas propuestas con antelación.

Adicional a ello se define las operaciones bancarias, cabe señalar que estas operaciones esta relaciona con clientes corporativos o de empresas. Estas son definidas como la operación de crédito practicada por un banco de carácter profesional y como eslabón de una serie de operaciones activas y pasivas similares (Congreso del Perú, 2019).

La grande ventaja de las operaciones bancarias a corporativas, es que les da la oportunidad a los clientes de acceder a sus cuentas y hacer muchos procesos bancarios, además tiene la ventaja de servicios de bajo costo y cuesta menos los servicios bancarios tradicionales. Además de lo mencionado, contribuye en el ahorro de tiempo y costos tanto para los bancos como para los clientes. Su concepto indica que son servicios vía internet y otros medios tecnológicos de

comunicación que permiten a los clientes realizar las mismas funciones tradicionales a través de los canales electrónicos. Por ejemplo: pueden acceder a los detalles de sus cuentas, abrir extractos de cuenta, transferir dinero, emitir cheques, pagar facturas, reemitir cheques y comunicarse con el departamento de atención al cliente (Cheng y Lin, 2014)

En concordancia con esta explicación Justia (2018) se refiere a operaciones bancarias como las prácticas y procedimientos que utiliza un banco para garantizar que las transacciones de los clientes se completen de manera precisa y adecuada.

Las operaciones bancarias que normalmente se realizan en la organización son emisión de cheques, pago de AFP, pago de préstamos, pago de tarjeta de crédito. Transferencias interbancarias, pago de planillas, pago a proveedores, pago de Cts., pago de servicios entre otros.

Teniendo presente ello se define a la eficacia de las operaciones bancarias, como la actividad que realiza el banco de prestar servicios a sus clientes, logrando cumplir con los requisitos que espera la organización de un excelente servicio y percibidos como tal por parte del cliente (Drucker, 1974; Justia, 2018).

Martínez, J.(2020) menciona una forma general de medir la eficacia que llegarían a ser los resultados alcanzado por 100 entre los resultados previstos, logrando obtener como resultado un porcentaje el cual será el nivel o grado de eficacia que se alcanza.

Mejía (1998) propone un rango que permite evaluar la eficacia esta comienza de 0 a 80 % lo califica como ineficaz y de 81 a 90% como moderadamente eficaz y del 91% al 100% como muy eficaz. No obstante, para esta investigación se realiza una adaptación y se establecen cinco niveles de eficacia, donde de 0 a 20% es muy ineficaz, de 21% a 40% es ineficaz, de 41% a 60% ni eficaz, ni ineficaz, 61% al 80% eficaz y del 81% al 100% muy eficaz.

Teniendo presente ello, se puede utilizar estos indicadores para medir la eficacia de las operaciones bancarias, es decir medir el cumplimiento del servicio real entre el servicio esperado.

Por otro lado, la otra variable a definir es la calidad del servicio que hasta donde se ha investigado es fundamental para el desempeño de la organización, en base a ello se define primero calidad, que es definido como un concepto que se utiliza para indicar la superioridad y excelencia de los servicios y productos y contiene las características que satisfacen las necesidades de los clientes a través de los esfuerzos en marketing, procesos, mantenimiento y fabricación (Charles, 2016) Por otra parte, el concepto de Calidad indica la disponibilidad de todas las características y prestaciones del servicio o productos a tiempo y a bajo costo, que contribuyan a lograr las expectativas y deseos del cliente, ya sea implicado o declarado. (Makanyeza et ál., 2016)

Los servicios se definieron como aquellas actividades económicas que típicamente producen un producto intangible como educación, entretenimiento, comida y alojamiento, transporte, seguros, comercio, gobierno, finanzas, bienes raíces, reparación y mantenimiento médico (Al-Hawary, 2015; Al-Hawary y Aldaihani, 2016; Al-Hawary y Nusair, 2017; Al-Hawary y Alajmi, 2017).

Por tanto, la calidad de servicio es definido como la diferencia entre la percepción del cliente y sus expectativas (Parasuraman, et ál., 1988). Lo que permite entender mejor como se puede medir la calidad del servicio.

La calidad del servicio de los bancos se mide también desde dos perspectivas, la perspectiva interna se refiere a la adherencia a los estándares establecidos por la dirección, mientras que la perspectiva externa se centra en la calidad del servicio bancario desde la perspectiva de los clientes (Makanyeza, et ál., 2016).

Sin embargo, en estos últimos años se han realizado cantidad de investigaciones sobre cómo medir la calidad del servicio, los cuales se exponen a continuación: Jun y Cai (2001) analizaron 17 sub dimensiones para medir la calidad del servicio bancario estas son fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, acceso, comunicación, comprensión del cliente, colaboración, mejora continua, contenido, precisión, facilidad de uso, actualidad, estética, seguridad y acceso. Asimismo, estas 17 sub dimensiones se agrupan en 3 dimensiones madres que Calidad de servicio al cliente, Calidad de los servicios de productos bancarios y Calidad del sistema en línea.

Broderick y Vachirapornpuk (2002) destaca cinco dimensiones para medir la calidad del servicio que son rentabilidad, eficiencia, capacidad de respuesta, seguridad, facilidad de uso e información. Mientras que Jayawardhena (2004) realiza una transformación de la escala SERVQUAL y forma cinco dimensiones que son acceso, interfaz web, confianza, atención y credibilidad.

Más adelante Yang et al. (2004) realizaron su investigación donde utilizaron las siguientes dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, facilidad de uso, seguridad y cartera de productos. Mientras Han y Baek (2004) introdujeron la versión modificada del instrumento SERVQUAL para banca en línea y, a partir del análisis factorial exploratorio y confirmatorio, su estudio sugirió un modelo de SERVQUAL de cuatro factores que incluye Tangibles, Confiabilidad, capacidad de respuesta y Empatía.

Asimismo, Liao y Cheung (2005) realizaron un cuestionario propio donde encontraron que las dimensiones la utilidad percibida, la facilidad de uso, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la privacidad y la mejora continua de los servicios de banca electrónica, son factores clave para medir la calidad del servicio. No obstante, Sohail y Shaikh (2007) encontraron tres dimensiones fundamentales para medir la calidad del servicio estas son "Eficiencia y seguridad", "cumplimiento" y "capacidad de respuesta".

Wu et ál. (2008) encontraron ocho dimensiones, que incluyen "eficiencia", "confiabilidad", "privacidad", "compensación", "capacidad de respuesta", "contacto", "sentido de la belleza" e "individualización", son los factores clave que influyen en el servicio. calidad de la banca moderna, en el mismo año Loonam y O'Loughlin (2008) también encontraron en su investigación diez dimensiones para medir la calidad del servicio que son usabilidad web, seguridad, calidad de la información, acceso, confianza, confiabilidad, flexibilidad, capacidad de respuesta, recuperación del servicio y personalización / personalización.

Un año después Khan et ál. (2009) propusieron para medir la calidad del servicio siete dimensiones estas son confiabilidad, accesibilidad, facilidad de uso, privacidad/ seguridad, eficiencia, capacidad de respuesta y cumplimiento. Sin embargo, Ho, C. y Lin, W. (2009) realizaron un estudio en Taiwán donde

identificaron cinco dimensiones servicio al cliente, diseño web, garantía, trato preferencial y provisión de información.

Finalmente, Sadeghi y Farokhian (2011) desarrollaron un modelo de calidad de servicio para la banca online basado en diferentes modelos y teorías de calidad de servicio como el modelo de aceptación de tecnología (TAM), la teoría de la acción razonada (TRA) y la teoría del comportamiento planificado (TPB). Desarrollaron un modelo con 7 factores en las siguientes dimensiones: conveniencia, accesibilidad, precisión, seguridad, utilidad, imagen bancaria y diseño de sitios web.

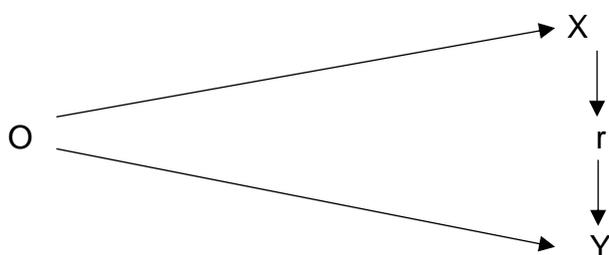
### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación de tipo aplicada está profundamente asociada al estudio pues utiliza sus hallazgos y contribución teórica para poder solucionar inconvenientes y complicaciones que existan en una realidad, con el fin de ocasionar satisfacción a la sociedad (Valderrama, 2014). Teniendo en cuenta esta definición esta investigación fue aplicada porque empleó el conocimiento de la eficacia de operaciones bancarias y calidad de servicio para analizar la información poder resolver la problemática existente. Además, el estudio es de enfoque cuantitativo debido a que se efectuó una encuesta valorada a través de valores porcentuales.

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional, porque primero se describen independiente la situación de cada variable con respecto al objetivo de estudio y luego se correlaciona para medir el grado de asociación entre las variables (Valderrama, 2014). En consecuencia, se buscó la medición de cada variable de forma independiente, eficacia de las operaciones bancarias y calidad de servicio, y luego se midió la asociación entre ambas.

El diseño de estudio fue no experimental – transversal ya que no hubo manipulación de ninguna variable, solo se observó los hechos y se relacionó. Y fue transversal porque los datos se obtuvieron un momento dado (Hernández, et al., 2014). Y en esta investigación se desarrolló de esa manera primero se observaron los hechos de la eficacia de las operaciones bancarias y la calidad del servicio del Banco BBVA y luego se correlacionó ambas variables.



O: Observación

X: Variable independiente, eficacia de las operaciones bancarias

r: Relación entre las variables

Y: Variable dependiente, Calidad de Servicio.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable 1: Eficacia de las operaciones bancarias

Definición Conceptual: Es la actividad que realiza el banco de prestar servicios a sus clientes, logrando cumplir con los requisitos que espera la organización (Drucker, 1974; Congreso del Perú, 2019)

Definición operacional.

Son las actividades bancarias pero que se realizan cumpliendo con los objetivos organizacionales, los cuales se miden a través de calificación de la operación realizada entre la calificación esperada por 100.

Indicadores: Estos son cheques, pago de AFP pago de préstamos, pago de tarjeta de crédito. Transferencias interbancarias, pago de planillas, pago a proveedores, pago de Cts., pago de servicios entre otros

Escala de medición. Razón o intervalo

Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual: Es la diferencia entre la percepción del cliente y sus expectativas (Parasuraman, et ál., 1988)

Definición operacional: Es el grado en el que el servicio cumple con las expectativas del cliente, y se mide por Calidad de servicio al cliente, Calidad de los servicios de productos bancarios y Calidad del sistema en línea.

Indicadores. fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, cortesía, credibilidad, acceso, comunicación, comprensión del cliente, colaboración, mejora continua, contenido, precisión, facilidad de uso, actualidad, estética, seguridad y acceso.

Escala de medición: Ordinal

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

#### **Población**

La población es el universo de elementos que pueden ser parte de la investigación de los cuales se elige una muestra para que forme parte del estudio (Valderrama, 2014) La población de estudio estuvo conformada por 501 clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA.

#### **Criterio de inclusión**

- Clientes que formen parte de la Banca Corporativa Local del BBVA.
- Clientes activos del BBVA y que realicen sus operaciones como mínimos una vez al mes.

#### **Criterio de exclusión**

- Clientes del BBVA que formen parte de otros servicios, distintos a la Banca Corporativa Local.
- Clientes inactivos del BBVA o que realicen sus operaciones esporádicamente.

#### **Muestra**

La muestra de acuerdo a Ñaupás (2014) consiste en una proporción del total de la población de estudio, que son escogidos de acuerdo a criterios muestrales y con un alto grado de representatividad.

Para calcular tamaño muestral, se determinó un error máximo en las estimaciones del 5% y un nivel de confianza del 95%, en vista que no existen precedentes de investigación relacionadas al tema, se determinó que el éxito tiene una probabilidad de 50%, dando como resultado 218 clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA (Anexo 9).

#### **Muestreo**

Para establecer la muestra se desarrolló el tipo de muestreo probabilístico

aleatorio simple, en otras palabras, todas las poblaciones sujetas al criterio de inclusión tuvieron la misma razón probabilística de conformar la muestra, por este motivo se desarrolló el proceso de selección al azar de los clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA.

### **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis fueron los clientes de la Banca corporativa del BBVA 2021.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para el estudio se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos o información. De acuerdo con Valderrama (2014) la encuesta es una técnica de estudio descriptivo que permite la identificación y reconocimiento previamente de las interrogantes a desarrollar.

### **Instrumento**

Se empleó el cuestionario (anexo 3) que según Valderrama (2014) permite medir el comportamiento o inclinaciones particulares de cada sujeto o individuo. En este estudio se tomaron en cuenta las variables eficacia de las operaciones bancarias y calidad del servicio.

### **Validez**

Según Bernal (2010) esta técnica está relacionada con “conocer como mide el instrumento y que tan bien lo realiza” (p. 247). Para realizar la validación del instrumento se empleó el método de juicio de expertos, en donde estos profesionales con amplios conocimiento y experiencia analizaron las preguntas formuladas en base a tres criterios: claridad, pertinencia y relevancia.

Con el propósito de establecer la validez de los instrumentos se aplicó la técnica de Juicio de Expertos (ver anexo 7) para lo cual se tuvo que recurrir a tres expertos.

### **Confiabilidad**

De acuerdo con Bernal (2010) consiste en el “procedimiento para medir la consistencia de calificaciones conseguidas por los mismos individuos, cuando son analizados en diferentes situaciones con los mismos instrumentos” (p. 247). Se midió a través del Alfa de Cronbach, de acuerdo a Grande y Abascal (2014) este método permite “medir en un instante del tiempo y sin la obligación de realizar repeticiones, es la asociación o vínculo que se espera entre la escala presente y cualquier otra alternativa” (p. 244).

Una vez realizado el coeficiente de Alfa de Cronbach es resultado fue de 0.961 (ver anexo 6) que, confrontado con la tabla de valores del coeficiente Alfa de Cronbach, elaborado por George y Mallery (2003), se llega a la conclusión que su confiabilidad es Excelente.

### **3.5 Procedimientos**

Los procedimientos incurridos para el desarrollo de esta investigación comenzaron con el diseño y confección de los cuestionarios, luego estos pasaron por parámetros de validez y confiabilidad el cual tuvo una óptima calificación.

Una vez con los instrumentos validados y confiables, se procedió a ser aplicados a la muestra que fueron los clientes de la Banca Corporativa Local BBVA, la aplicación fue previa cita y explicándoles el motivo de la encuesta (por llamada telefónica), así como también los objetivos que pretende alcanzar la investigación.

De esta forma cuando los clientes se enteraron sobre la investigación, así como también de los beneficios que traería realizarla, los clientes estuvieron más dispuestos a colaborar y participar de la investigación.

Una vez realizada la encuesta estos fueron ordenados, revisados, depurados, y también se realizó una numeración y codificación para una mayor facilidad al momento de procesar los datos al software de análisis.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se realizó mediante SPSS Versión 26.0, se comprobó fiabilidad de instrumentos mediante Alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la evaluar hipótesis a través

de la prueba Chi Cuadrado, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos, cada cual con su interpretación.

### **3.7 Aspectos éticos**

El desarrollo fue acorde a los parámetros éticos, en respeto al derecho de autor y exhibiendo integridad en la recolección de información para disminuir los riesgos que en un futuro puedan perjudicarlo. Igualmente, la investigación fue diseñada basada en las condiciones y lineamientos del manual de las Normas APA que otorga la Universidad César Vallejo, por lo que indica ciertos parámetros para crear un material de calidad que nos permita tener mayor referencia sobre el tema de investigación.

#### IV. RESULTADOS

**El objetivo general fue: Determinar la relación de la eficacia de las operaciones bancarias con la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021.**

Planteamiento de las hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021.

H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021.

#### **Tabla 1**

*Prueba de hipótesis.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,832a	1	.000		
Corrección de continuidad	18.859	1	.000		
Razón de verosimilitud	29.487	1	.000		
Prueba exacta de Fisher				.000	.000
Asociación lineal por lineal	20.738	1	.000		
N de casos válidos	221				

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA

**Interpretación:** La Tabla de prueba de Chi Cuadrado, nos muestra que existe una relación significativa fuerte entre la gestión de las operaciones bancarias y la percepción de la calidad del servicio que presta el BBVA a sus clientes. Pues el valor (P-Valor) es de 0.000 que no supera al valor esperado de 0.05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que dice que existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA

**Objetivo específico 1: Conocer la eficacia de las operaciones bancarias en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021;**

**Tabla 2**

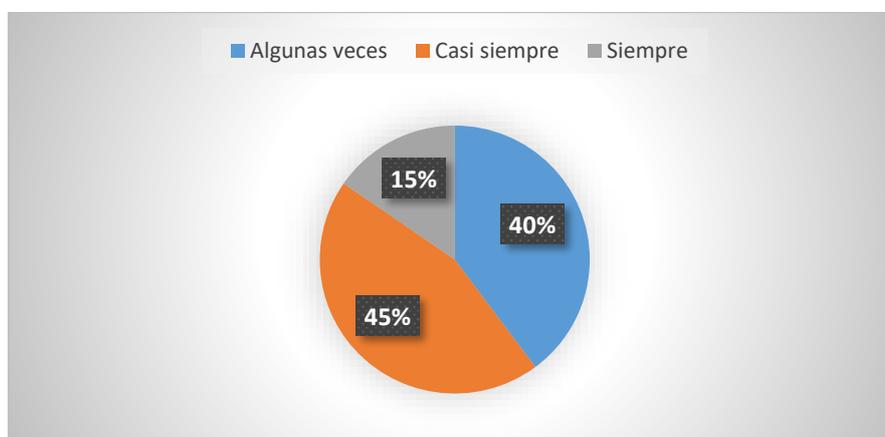
*Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad de respuesta en la emisión de talonarios de Cheque.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	88	39.8
Casi siempre	99	44.8
Siempre	34	15.4
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 1**

*Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad de respuesta en la emisión de talonarios de Cheque.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 2.

**Interpretación:**

La tabla 2, muestra que los clientes del BBVA, en un 44.8% la gestión de sus chequeras es casi siempre rápidos, un 39.8% indica que algunas veces son rápidos, mientras que un 15.4% manifiestan que siempre son rápidos.

**Tabla 3**

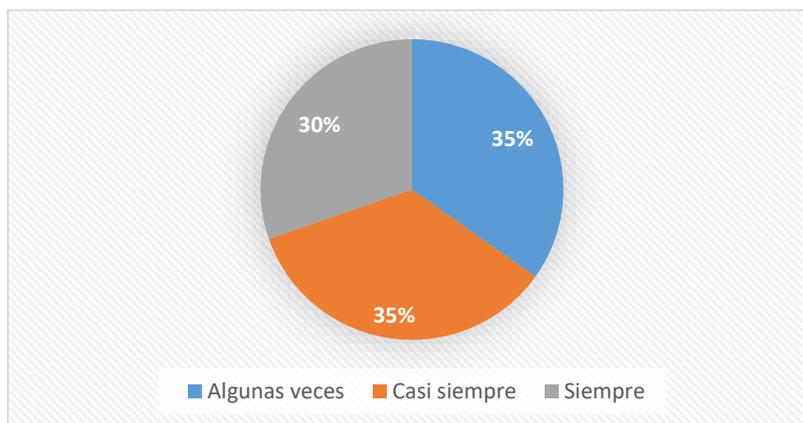
*Distribución de la población según satisfacción sobre efectividad del pago de planillas.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	77	34.8
Casi siempre	77	34.8
Siempre	67	30.3
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 2**

*Distribución de la población según satisfacción sobre efectividad del pago de planillas.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 3.

**Interpretación:**

La tabla 3, indica que los clientes del BBVA, en un 34.8% muestra que, en la gestión del pago de planillas, el banco se efectivo casi siempre, un 34.8% más indica que algunas veces son efectivos, mientras que un 30.3% manifiestas que son siempre efectivos.

**Tabla 4**

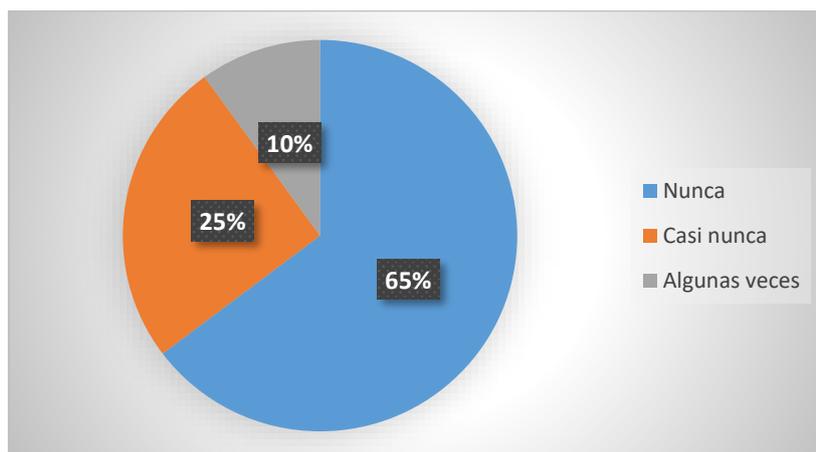
*Distribución de la población según reclamo sobre el servicio de cancelación de los aportes a la AFP de sus trabajadores.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Nunca	143	64.7
Casi nunca	56	25.3
Algunas veces	22	10.0
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 3**

*Distribución de la población según reclamo sobre el servicio de cancelación de los aportes a la AFP de sus trabajadores.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 4.

**Interpretación:** La tabla 4, indica que el 64.7% de los clientes del BBVA, nunca ha tenido un reclamo por el servicio de cancelación de la AFP de sus trabajadores, un 25.3% indica que casi nunca ha tenido un reclamo, mientras que un 10% dice que algunas veces ha tenido un reclamo, lo que indica que el BBVA, es eficaz en la gestión de las leyes sociales en cuanto a cancelación de AFP.

**Tabla 5**

*Distribución de la población según satisfacción sobre eficacia de los préstamos.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	121	54.8
Casi siempre	66	29.9
Siempre	34	15.4
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 4**

*Distribución de la población según satisfacción sobre eficacia de los préstamos.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 5.

**Interpretación:** La tabla 5, muestra que el 54.8% de los clientes, considera que el banco algunas veces lo ha atendido con eficacia en la gestión de sus préstamos un 29.9% indica que casi siempre ha sido eficaz en la gestión de sus préstamos, mientras que un 15.4% considera que siempre el banco ha demostrado eficacia en la gestión de sus préstamos.

**Tabla 6**

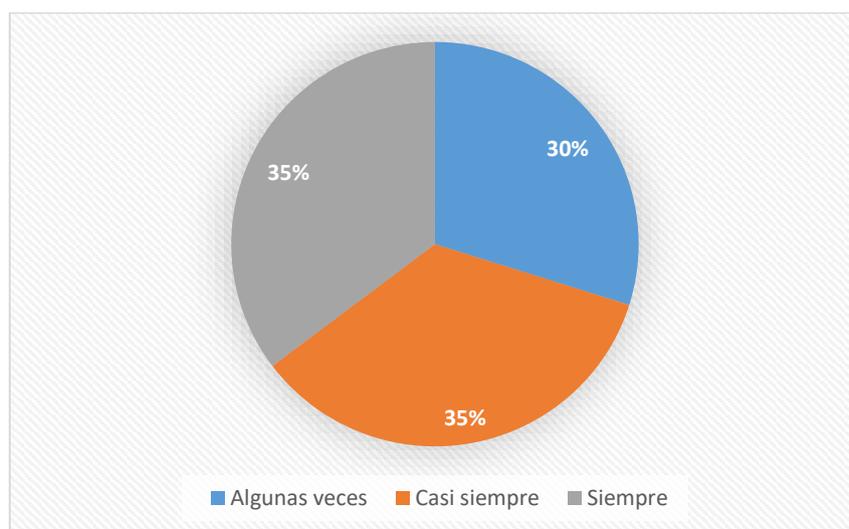
*Distribución de la población según satisfacción sobre emisión de tarjetas de crédito con responsabilidad y eficacia.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	66	29.9
Casi siempre	77	34.8
Siempre	78	35.3
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 5**

*Distribución de la población según satisfacción sobre emisión de tarjetas de crédito con responsabilidad y eficacia.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 6

**Interpretación:** La tabla 6, muestra que los clientes del BBVA, consideran en un 35.3% que al momento de obtener una tarjeta de crédito el banco ha actuado de manera responsable y eficaz, un 34.8% considera que casi siempre al proporcionar una tarjeta de crédito el banco actúa con responsabilidad y eficacia, un 29.9% en cambio manifiesta que algunas veces el banco actúa con responsabilidad y eficacia.

**Tabla 7**

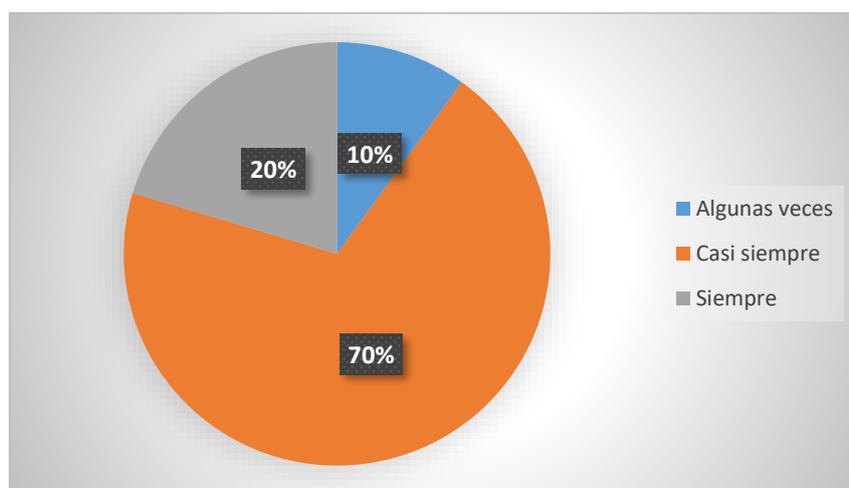
*Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad en los pagos de servicios.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	22	10.0
Casi siempre	154	69.7
Siempre	45	20.4
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 6**

*Distribución de la población según satisfacción sobre velocidad en los pagos de servicios.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 7.

**Interpretación:** La tabla 7, nos indica que en un 69.7% el pago de servicios por parte del banco a su solicitud ha sido casi siempre muy expeditivo, un 20.4% indica que ha sido siempre muy expeditivo, un 10% manifiesta que algunas veces ha sido muy expeditivo.

**Tabla 8**

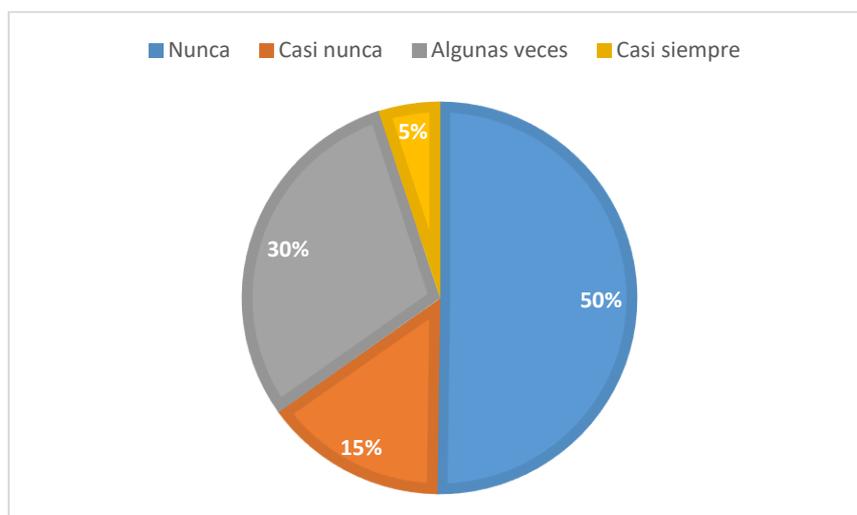
*Distribución de la población según satisfacción sobre pago a tiempo de los proveedores.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Nunca	111	50.2
Casi nunca	33	14.9
Algunas veces	66	29.9
Casi siempre	11	5.0
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 7**

*Distribución de la población según satisfacción sobre pago a tiempo de los proveedores.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 8.

**Interpretación:** La tabla 8, indica que el 50.2% de los clientes del BBVA, indican que nunca han recibido reclamos por parte de sus clientes, debido a que el banco no tramitó o efectuó el pago a tiempo a sus proveedores, un 29.9% indica que algunas veces, un 14.9% manifiesta que casi nunca y solo un 5% indica que casi siempre ha tenido reclamos.

**Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021**

**Tabla 9**

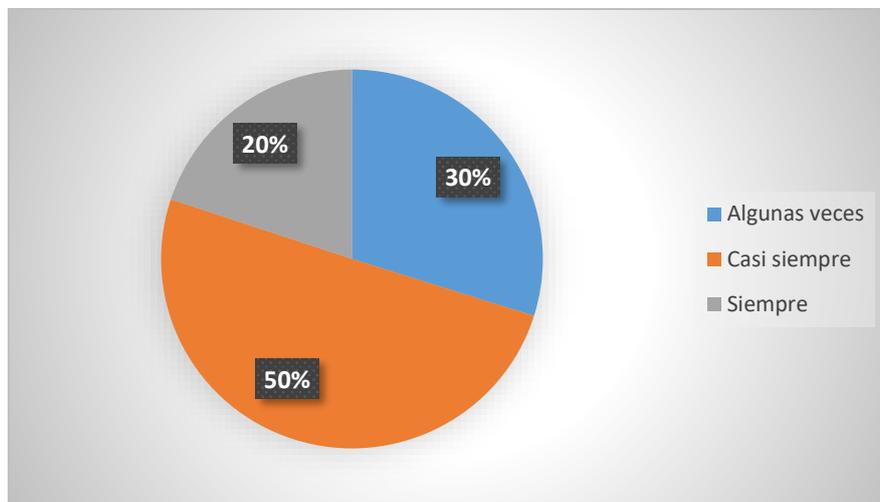
*Distribución de la población según satisfacción sobre los servicios que presta el BBVA.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	66	29.9
Casi siempre	111	50.2
Siempre	44	19.9
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 8**

*Distribución de la población según satisfacción sobre los servicios que presta el BBVA.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 9

**Interpretación:** La tabla 9, muestra que el 50.2% indica que casi siempre el banco presta un servicio excelente, un 29.9% manifiesta que algunas veces presta un servicio excelente, y un 19.9% expresa que el BBVA siempre presta un servicio excelente.

**Tabla 10**

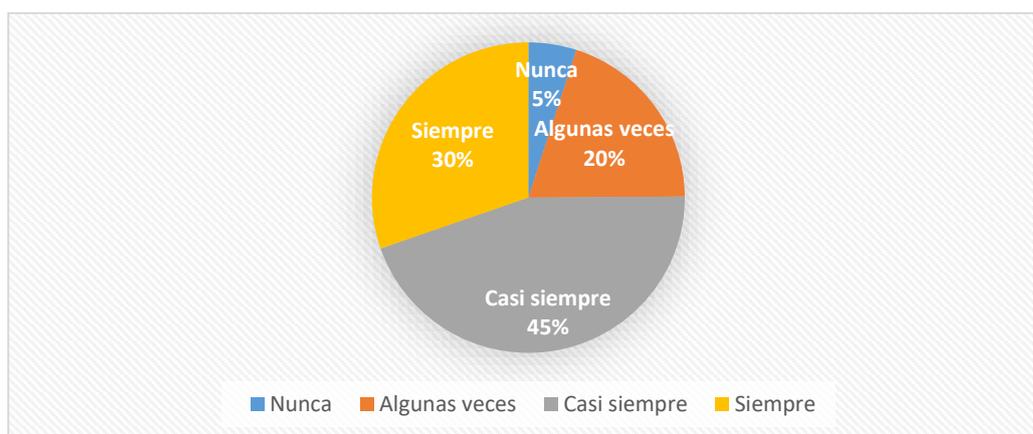
*Distribución de la población según satisfacción sobre transferencias de cuentas bancarias sin contratiempo.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Nunca	11	5.0
Algunas veces	44	19.9
Casi siempre	99	44.8
Siempre	67	30.3
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 9**

*Distribución de la población según satisfacción sobre transferencias de cuentas bancarias sin contratiempo.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 10

**Interpretación:** La Tabla 10, expresa que un 44.8% de los clientes del BBVA indican que las transferencias interbancarias se han realizado sin ningún contratiempo, un 30.3% manifiesta que siempre se han realizado sin contratiempos, mientras que 19.9% indica que algunas veces se han realizado sin contratiempos, por otro lado, un 5% indica que nunca se han realizado sin ningún contratiempo.

**Tabla 11**

*Distribución de la población según satisfacción con todo el servicio que brinda el BBVA.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Nunca	12	5.4
Algunas veces	99	44.8
Casi siempre	110	49.8
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 10**

*Distribución de la población según satisfacción con todo el servicio que brinda el BBVA.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 11

**Interpretación:** La tabla 11, muestra que un 49.8% considera que el BBVA puede brindar servicios con tal efectividad que ninguna otra entidad podría hacerlo, un 44.8% entiende que algunas veces el banco podría brindar un servicio único que otros no podrían hacerlo, mientras que un 5.4% indica que nunca podría brindar un servicio con total efectividad que otros no pudieran hacer.

**Tabla 12**

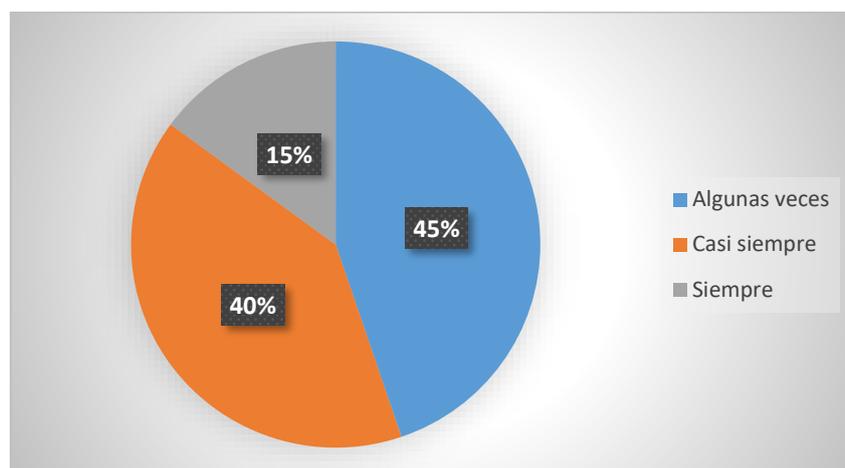
*Distribución de la población según satisfacción de expectativas del BBVA.*

Respuesta de los clientes del BBVA	Clientes del BBVA encuestados	
	Nº	%
Algunas veces	99	44.8
Casi siempre	89	40.3
Siempre	33	14.9
Total	221	100.0

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Figura 11**

*Distribución de la población según satisfacción de expectativas del BBVA.*



*Nota.* Figura graficada de los porcentajes de la tabla 12

**Interpretación:** La tabla 12, nos muestra que un 44.8% algunas veces el banco BBVA ha superado sus expectativas en la prestación de los servicios que solicita, un 40.3% indica que casi siempre ha superados sus expectativas en los servicios que realiza, un 14.9% el banco siempre a superados sus expectativas en los servicios que el realiza.

**Tabla 13**

*Tabla cruzada sobre el nivel de eficacia del servicio y la satisfacción de las expectativas de los clientes del BBVA.*

<b>Tabla cruzada Prestación VS. Expectativa</b>					
		Expectativa del servicio		Total	
		Superó lo que esperaba	Supera Totalmente		
Prestación del servicio	Eficaces	Recuento	99	0	99
		% dentro de Prestación	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de Expectativa	50.0%	0.0%	44.8%
		% del total	44.8%	0.0%	44.8%
	Muy Eficaces	Recuento	99	23	122
		% dentro de Prestación	81.1%	18.9%	100.0%
% dentro de Expectativa		50.0%	100.0%	55.2%	
	% del total	44.8%	10.4%	55.2%	
Total	Recuento	198	23	221	
	% dentro de Prestación	89.6%	10.4%	100.0%	
	% dentro de Expectativa	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	89.6%	10.4%	100.0%	

*Nota.* Cuestionario aplicado a los clientes BBVA.

**Interpretación:** La Tabla 13, muestra que en un 44.8% del cliente en general que consideran que el banco es eficaz en los servicios que presta el BBVA, sienten que la prestación de los servicios ha superado sus expectativas en un 50%, otro 44.8% más que consideran que el BBVA presta servicios muy eficaces, también entiende que han superado sus expectativas en otro 50%. Además, se tiene que hay un 10.4% de los clientes que manifiestan que el banco es muy eficaz en sus servicios, del 100% indica que supera sus expectativas. Finalmente se puede observar que del 100% de los clientes un 89.6% han vistos que el banco ha superado sus expectativas y un 10.4% indica que totalmente han superados sus expectativas.

## V. DISCUSIÓN

El objeto de la presente investigación, ha sido determinar la relación entre las variables gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, definitivamente este aspecto reviste vital importancia en la medida que la demostración de la existencia de la relación permitiría formular estrategias de mejora en la gestión de los servicios con la finalidad de obtener una mejor percepción de la calidad de servicio en los clientes, esto a su vez mantendría satisfechos a los clientes, buscando su fidelización.

Esta afirmación se condice con lo manifestado por Justia (2018) quien se refiere a operaciones bancarias como las prácticas y procedimientos que utiliza un banco para garantizar que las transacciones de los clientes se completen de manera precisa y adecuada. Pero con que finalidad las entidades bancarias buscan ello, es que la entidad desea cumplir con los requisitos que espera la organización de un excelente servicio y percibidos como tal por parte del cliente.

Por ello en ese sentido Makanyeza et. ál (2016) indica que la calidad del servicio de los bancos se mide también desde dos perspectivas, la perspectiva interna se refiere a la adherencia a los estándares establecidos por la dirección, mientras que la perspectiva externa se centra en la calidad del servicio bancario desde la perspectiva de los clientes. Es en este sentido que el estudio ha efectuado sus análisis habiendo logrado en primer lugar comprobar que existe relación significativa entre la gestión de las operaciones y la percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes (ver tabla 12).

Esta conclusión es compatible con lo descubierto por Chia-Ming y Tsung-Yuan (2017) quien en su estudio indicó que existe relación significativa entre las tres variables por esta razón una empresa que mejore la calidad del servicio a través del efecto mediador de la lealtad del cliente podría promover eficazmente el desempeño corporativo. Esto nos indica que una mejora en el servicio, puede mejorar la percepción sobre la calidad, pero ello a su vez también traerá lealtad en el cliente. De igual forma en el estudio realizado por Vetrivel et ál. (2020) cuyos resultados no indican que la calidad del servicio en las entidades bancarias

definitivamente afecta directa y positivamente la satisfacción del cliente.

En consecuencia, en esta primer afirmación o resultado obtenido en la investigación, no permitiría afirmar que una mejora en la gestión de las operaciones bancarias, traerá consigo una mejor percepción de la calidad por parte del cliente. Todo ello queda confirmado también por el estudio realizado por Meehyamg et ál. (2017), quien manifiesta como conclusión en su investigación que la eficacia de los bancos es del 81,9% y existe una buena percepción de la calidad del servicio lo cual se determina que existe relación entre la eficacia de los bancos y la calidad del servicio. Por otro lado, la efectuar el análisis por cada tipo de gestión de las operaciones se confirma que existe una percepción favorable de ella, determinando, que los clientes perciban al banco presta servicios de calidad.

Un ejemplo es lo que refleja la tabla 2, se observa que un 44.8% de los clientes manifiestan que casi siempre el banco al emitir chequeras es rápido a ello se suma un 15.4% que indica que el banco siempre es muy rápido al emitir chequeras, de igual forma se indica que el banco es muy efectivo en el pago de sus planillas a sus trabajadores en un 65.1% que indica que siempre y casi siempre es así, de igual modo se refieren al pago de la AFP, aunque en este servicio no tiene la misma contundencia de eficacia y precepción del servicio si hay una proporción que considera que algunas veces, esto puede ser explicado en la medida que existe un poco de retraso en el pago, siendo lo mismo cuando se habla de préstamos, pues en este sentido un 54.8% manifiesta que algunas veces el banco es eficaz en esta gestión.

Por esta razón, pareciera que en este sentido el banco es muy efusivo en la generación de expectativas muy latas y es en esta razón que los clientes perciben que no hay mucha eficacia (Ver tablas, 2,3,4,5). Este aspecto afecta a la percepción de la calidad del servicio, pero no solo a ello, sino que de acuerdo con el estudio realizado por Paredes (2017) quien encuentra que existe relación positiva entre la calidad del servicio con la fidelización del cliente, también afecta a la fidelización, por ello que en el estudio se detecta también que en cuanto a fidelización no hay una buena perspectiva, pues el cliente del BBVA, frente a la pregunta ¿Para usted diría que el banco brinda sus servicios con total

efectividad, que ninguna entidad podría hacerlo? (ver tabla 11) la respuesta no es contundente que muestre fidelidad, pues el 44.8% indica que algunas veces y un 49.8% responde que casi siempre, dejando una duda de que no siempre el banco actúa con eficacia insuperable, dejando abierta la posibilidad de migrar a otras entidades financieras.

En la tabla 1, se muestra la prueba de Chi cuadrado que demuestra que existe una relación positiva fuerte entre las variables en estudio, ello determina que el banco debe velar por la mejora continua de la gestión de los servicios a sus clientes corporativos para alcanzar la fidelización, pues todo ello es compatible con la gran mayoría de los estudios tales como Paredes (2017) que concluye en que calidad de servicio se relaciona positivamente con la fidelización de los clientes. Del mismo modo también es compatible con la teoría de Gutiérrez (2005) quien indica que las organizaciones deben tener una capacidad para lograr sus metas y objetivos de manera óptima, es en este sentido las organizaciones bancarias como el BBVA, debe trabajar fuertemente para alcanzar la eficacia en la gestión de sus servicios bancarios corporativos para lograr alcanzar metas de satisfacción y fidelización de sus clientes.

## VI. CONCLUSIONES

1.- La investigación tuvo como objetivo general a determinar la relación de la eficacia de las operaciones bancarias con la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021. En este sentido habiendo aplicado una prueba de Chi cuadrado para verificar la relación se obtuvo una significancia bilateral de 0.000, (ver tabla 1) demostrándose que existe una relación significativa fuerte entre la variable gestión de operaciones bancaria y la percepción de la calidad del servicio de los clientes del BBVA.

2.- Además, el objetivo específico 1 que buscó alcanzar el estudio ha sido conocer la eficacia de las operaciones bancarias en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021; en este sentido se obtuvo que en la mayoría de los servicios en el banco muestran eficacia en la gestión de las operaciones (ver tablas 2,3,5,6,7) siendo mejor aún en el servicio de pago de los aportes para las AFPs, pues allí los clientes manifiestan su singular satisfacción pues en conjunto un 90% indican que nunca y casi nunca han tenido algún reclamo sobre estos pagos (ver tabla 4) demostrando la mayor eficacia de la gestión en este aspecto.

3.- El objetivo específico 2, ha sido identificar el nivel de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021. En este sentido se demostró (ver tabla 10,11 y 12) que los clientes perciben una calidad alta en la gestión de los servicios corporativos, pues 49.8% considera que el BBVA puede brindar servicios con tal efectividad que ninguna otra entidad podría hacerlo, un 44.8% entiende que algunas veces el banco podría brindar un servicio único que otros no podrían hacerlo; asimismo un 44.8% algunas veces el banco BBVA ha superado sus expectativas en la prestación de los servicios que solicita, un 40.3% indica que casi siempre ha superados sus expectativas en los servicios que realiza, un 14.9% el banco siempre a superados sus expectativas en los servicios que el realiza.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos y las conclusiones expresadas, se puede establecer las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, al Gerente de Marketing de la empresa BBVA, se recomienda a:

- Mejorar su gestión en los aspectos en dónde todavía los clientes expresan alguna insatisfacción, no es muy alto, pero es mejor lo más que se pueda, para buscar la fidelidad de los clientes, a dejar suelto algunos aspectos que pueden hacer que los clientes descontentos puedan migrar a la competencia.

En segundo lugar, a otros investigadores se les recomienda a:

- Realizar una investigación correlacional entre la calidad del servicio y el nivel de fidelización de los clientes corporativos del BBVA. Sabiendo, y con la seguridad de los diversos estudios que se han hecho en el campo, las empresas financieras deben generar estrategias de mejora continua en la gestión de los servicios sabiendo que mejorará sosteniblemente la percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes y esto a su vez logrará la fidelización.

## REFERENCIAS

- Ahmad, A. y Al-Tarawneh, S. (2017). The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing Performance. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(3), 1-16. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i3.11344>
- Al-Hawary, S. (2015). Human resource management practices as a success factor of knowledge management implementation at health care sector in Jordan. *International Journal of Business and Social Science*, 6(11), 83-98.
- Al-Hawary, S. y Alajmi, H. (2017). Organizational commitment of the employees of the ports security affairs of the State of Kuwait: the impact of human resources management practices. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 6(1), 52-78.
- Al-Hawary, S. y Aldaihani, F. (2016). Customer relationship management and innovation capabilities of Kuwait airways. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 5(4), 201-226.
- Al-Hawary, S. y Nusair, W. (2017). Impact of human resource strategies on perceived organizational support at Jordanian public universities. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 17(1), 68-82.
- BBC News. (2021, 20 de Septiembre). *FinCEN Files: la filtración de miles de documentos que expone cómo los grandes bancos facilitaron el lavado de billones de dólares en todo el mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-54227348>
- BBVA. (2019, 13 de enero). *Visión y misión*. <https://extranetperu.grupobbva.pe/memoria2015/ibr/vision-y-mision.html>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educacion.
- Broderick, J. y Vachirapornpuk, S. (2002). Service Quality of Internet banking: The Importance of Customer Role. *Marketing Intelligence and Planning*, 20(6), 327-335.
- Charles, A. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and

- customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 347-367.
- Cheng, J., y Lin, Y. (2014). Effect of service quality on organizational performance. *Pakistan journal of statistics*, 30(6), 1131-1140.
- Chia-Ming, L. y Tsung-Yuan, W. (2017). A study on the effect of service quality on customer loyalty and corporate performance in financial industry. *Problems and Perspectives in Management*, 15(2), 355-363. [http://dx.doi.org/10.21511/ppm.15\(2-2\).2017.05](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.15(2-2).2017.05)
- Congreso del Perú. (2019). *Operaciones Bancarias*. Lima: Congreso del Perú. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/D8188812E4F5CB9505257A95006C5D51/\\$FILE/Unidad\\_08.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/D8188812E4F5CB9505257A95006C5D51/$FILE/Unidad_08.pdf)
- Díez de Castro, J., Redondo, C., Barriero, B. y López, M. (2002). *Administración de Empresas. Dirigir en la sociedad del conocimiento*. Pirámide.
- Drucker, P. (1974). *Management. Tasks, Responsibilities and Practices*. Nueva Harper and Row.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update*. Allyn y Bacon.
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas d investigación comercial*. ESIC.
- Gutiérrez, H. (2005). *Calidad Total y Productividad*. McGraw-Hill.
- Han, S. y Baek, S. (2004). Antecedents and Consequences of Service Quality in Online Banking: An Application of the SERVQUAL Instrument. *Advances in Consumer Research*, 31, 208-214.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Ho, C. y Lin, W. (2009). Measuring the service quality of internet banking: scale development and validation. *European Business Review*, 22(1), 5-24.
- Jayawardhena, C. (2004). Measurement of service quality in internet banking: the development of an instrument. *Journal of Marketing Management*, 20(1), 185-207.
- Jun, M. y Cai, S. (2001). The Key Determinants of Internet Bank Service Quality: A Content Analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 19(7), 276-291.
- Justia. (2018, 15 de Abril). *Bank Operations*. <https://www.justia.com/banking->

finance/banking/operations/

- Kaspersky Lab. (2017, 12 de Junio). *El 25% de los bancos tiene problemas con la identificación de sus clientes a la hora de ofrecer servicios bancarios digitales y por internet*. <https://cso.computerworld.es/tendencias/el-25-de-los-bancos-tiene-problemas-con-la-identificacion-de-sus-clientes-a-la-hora-de-ofrecer-servicios-bancarios-digitales-y-por-internet>
- Khan, M., Mahapatra, S. y Sreekumar. (2009). Service quality evaluation in internet banking: an empirical study in India. *Indian Culture and Business Management*, 2(1), 30-46.
- Liao, Z. y Cheung, M. (2005). *Service Quality in Internet e-Banking: A User-based Core Framework*. IEEE Xplore.
- Loonam, M. y O'Loughlin, D. (2008). Exploring e-service quality: a study of Irish online banking. *Marketing Intelligence & Planning*, 6(7), 759-780.
- Makanyeza, C., Macheyo, R., y Du Toit, F. (2016). Perceived product necessity, perceived value, customer satisfaction and affective attitude: an integrative model. *Journal of African Business*, 17(1), 69-86. <https://doi.org/10.1080/15228916.2016.1112709>
- Martinez, J. (2020, 15 de enero). *Cuáles son las mejores métricas de eficiencia y eficacia*. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/gestion-empresarial/mejores-metricas-eficiencia-eficacia/>
- Meehyang, Ch., Han Byeol, J., Yi-Mei, L. y Kim, D. (2017). The Relationship between the Efficiency, Service Quality and Customer Satisfaction for State-Owned Commercial Banks in China. *Sustainability*, 9, 1-15. [10.3390/su9122163](https://doi.org/10.3390/su9122163)
- Mejía, C. (1998). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Planning consultores. [http://www.planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Octubre1998.pdf](http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf)
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U. Transversal.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). 'SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(4), 12-40.
- Paredes, C. (2017). *La calidad de servicio y su influencia en la fidelización de los clientes del Banco Financiero del Perú, Comas* [Tesis de licenciamiento, Universidad César Vallejo].

- Quijano, S. (2006). *Dirección de recursos humano y consultoría*. Icaria Editorial.
- Ramos, A. (2018). *Eficiencia de procedimientos registrales y calidad de servicio en superintendencia nacional de registros públicos - oficina descentralizada Registral de Sánchez Carrión* [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNT. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12126/ramosrondon\\_amelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12126/ramosrondon_amelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sadeghi, T. y Farokhian, S. (2011). Services quality model for online banking services by behavioral adoption theories and comparative study. *African Journal of Business Management*, 5(11), 4490-4499.
- Sohail, M. y Shaikh, N. (2007). Internet banking and quality of Service: Perspectives from a developing nation in the Middle East. *Online Information Review*, 32(1), 58-72.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. San Marcos.
- Vargas, J. (28 de Octubre de 2019). *Perú: el sistema financiero deja cinco mil afectados al día*. <https://ojo-publico.com/1431/peru-el-sistema-financiero-deja-cinco-mil-afectados-al-dia>
- Vetrivel, S.; Rajini, J. y Krishnamoorthy, V. (2020). Influence of internet banking service quality on customer satisfaction - an Indian experience. *Journal of critical reviews*, 7(2), 1-6. <http://dx.doi.org/10.31838/jcr.07.02.102>
- Wu, Y., Chang M., Yang, P. y Chen Y. (2008). *The Use of E-SQ to Establish the Internet Bank Service Quality Table*. IEEE Xplore.
- Yang, Z., Jun, M. y Peterson, R. (2004). Measuring customer perceived online service quality-Scale development and managerial implications. *International Journal of Operations y Production Management*, 24(11), 1149-1174.

**ANEXOS.**

**Anexo1: Matriz de Operacionalización de las variables Eficacia de las operaciones bancarias  
Calidad de Servicio.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Eficacia de operaciones bancarias	Es la actividad que realiza el banco de prestar servicios a sus clientes, logrando cumplir con los requisitos que espera la organización (Drucker, 1974; Congreso del Perú, 2019)	Son las actividades bancarias pero que se realizan cumpliendo con los objetivos organizacionales, los cuales se miden a través de la calificación de la operación realizada entre la calificación esperada por 100	(Calificación de la operación realizada/ Expectativa de la operación realizada) X 100	Cheques	Ordinal
				Pago de AFP	
				Pago de préstamos	
				Pago de tarjeta de crédito	
				Pago de planillas	
				Pago de servicios	
				Pago a proveedores	
				Pago de Cts.	
Transferencias interbancarias					

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio	Es la diferencia entre la percepción del cliente y sus expectativas (Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1988)	Es el grado en el que el servicio cumple con las expectativas del cliente, y se mide por Calidad de servicio al cliente, Calidad de los servicios de productos bancarios y Calidad del sistema en línea	Calidad de servicio cliente o atención al cliente	Fiabilidad	Ordinal
				Capacidad de respuesta	
				Competencia Credibilidad Acceso	
				Cortesía	
				Comunicación	
				Comprensión del cliente Mejora continua Colaboración	
			Calidad de los servicios de los productos bancarios	Variedad de productos	
				Características diversas	
			Calidad de la plataforma de atención o sistema en línea	Facilidad de uso	
				Contenido	
				Actualidad	
				Seguridad y acceso	
				Estética Precisión	

## Anexo 2: Matriz de consistencia lógica

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología				
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la eficacia de las operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación de la eficacia de las operaciones bancarias con la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Conocer la eficacia de las operaciones bancarias en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021</p> <p>b) Identificar el nivel de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021. H0: Existe relación significativa entre la gestión de operaciones bancarias y la percepción de la calidad de servicios en la Banca Corporativa Local del Banco BBVA, 2021.</p>	<p><b>Variable independiente:</b> <b>Eficacia de las operaciones bancarias</b> <u>Dimensiones:</u> – (Calificación de la operación realizada/Expectativa de la operación) * 100</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques</li> <li>• Pago de AFP</li> <li>• Pago de préstamos</li> <li>• Pago de tarjetas de crédito</li> <li>• Pago de planillas</li> <li>• Pago de servicios</li> <li>• Pago a proveedores</li> <li>• Pago de Cts.</li> <li>• Transferencias interbancarias</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b> <b>Calidad de servicio</b> <u>Dimensiones:</u> – Calidad de servicio al cliente o atención al cliente – Calidad de los servicios de los productos bancarios – Calidad de la plataforma de atención o sistema en líneas</p> <p><u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Competencia</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Acceso</li> <li>• Cortesía</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> Investigación de tipo Aplicada.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Diseño no Experimental - Transversal</p> <p><b>Población.</b> - La población de estudio estuvo conformada por 501 clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA.</p> <p><b>Muestra.</b> - La muestra estuvo constituida por 218 clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA.</p> <p><b>Muestreo</b> En la presente investigación se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Técnica</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones estadísticas.</li> <li>• Estadígrafos o gráficas estadísticas.</li> <li>• Análisis cualitativo de los resultados.</li> <li>• Estadística descriptiva e inferencial.</li> </ul>	Técnica	Instrumento	Encuesta	Cuestionario
Técnica	Instrumento							
Encuesta	Cuestionario							

- 
- Comunicación
  - Comprensión del cliente
  - Mejora continua
  - Colaboración
  - Variedad de productos
  - Característica diversas
  - Facilidad de uso
  - Contenido
  - Actualidad
  - Seguridad y acceso
  - Estética
  - Precisión
-

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la eficacia de las operaciones bancarias y la calidad de servicio en la Banca Corporativa Local Del Banco BBVA, 2021

#### Instrucciones:

El presente cuestionario busca medir la eficacia de las operaciones bancarias y la calidad de servicio que brinda el Banco BBVA, a sus clientes de la banca local, en tal sentido se les pide su colaboración para llenar el siguiente cuestionario con la veracidad correspondiente, ya que de esa manera nos permitirá mejorar aún más los servicios que venimos ofreciendo para su mayor satisfacción. A continuación, marque con una X, en los casilleros según corresponda.

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		SIEMRE	CASI SIEMRE	AL GUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
<b>PRESTACIÓN SERVICIOS</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	¿Cómo califica usted el servicio que le han dado cuando ha solicitado la emisión de sus talonarios de cheques son rápidos?					
2	¿En cuanto a los pagos de sus planillas considera que el servicio recibido por el banco ha sido efectivo?					
3	¿Ha tenido usted alguna vez algún reclamo por el servicio de la cancelación de la AFP de sus trabajadores?					
4	¿Cuándo ha solicitado un préstamo diría usted que ha sido atendido con la eficacia debida?					
5	¿Al proporcionar las tarjetas de crédito diría usted que el banco ha actuado con responsabilidad y eficacia?					
6	¿Diría usted que en el pago de servicios por parte del banco a su solicitud ha sido muy expeditivo?					
7	¿Ha tenido alguna vez algún reclamo de sus proveedores porque el banco no tramitó y efectuó el pago a tiempo?					
8	¿El trámite de la cancelación o apertura de cuentas corrientes diría que el banco presta un servicio excelente?					
9	¿Cuándo ha solicitado al banco las transferencias de cuentas interbancarias se han realizado sin ningún contratiempo?					
<b>EXPECTATIVAS DEL SERVICIO</b>		<b>SIEMRE</b>	<b>CASI SIEMRE</b>	<b>AL GUNAS VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
10	¿Al momento de decidir ser cliente del banco estuvo presente la confiabilidad de que el banco brindaría un servicio excelente?					
11	¿Cuándo usted decide hacer una operación a través del banco considera con toda seguridad que se realizará sin problemas?					
12	¿Tiene usted la total confianza que sus operaciones se harán siempre con la velocidad y efectividad necesaria?					

13	¿Piensa usted que los servicios del banco indefectiblemente se realizarán mucho mejor que otras entidades bancaría?					
14	¿Siempre espera usted que los resultados, informes y saldo que le brinda el banco son sin lugar a dudas totalmente creíbles?					
15	¿Al tener la intención de efectuar una operación a través del banco, considera que siempre será atendido y no lo dejarán esperando en teléfono?					
16	¿Considera usted que los empleados del banco cada vez que usted desea hacer alguna operación le responde con suma cortesía?					
17	¿Diría usted que la comunicación con el banco es totalmente fluida y muy asertiva?					
18	¿Espera usted con total seguridad que cuando desea un servicio o apoyo del banco, será comprendido y atendido siempre?					
19	¿Cada vez que usted piensa hacer una operación en el banco, considera que esta se efectuará cada vez de mejor manera?					
20	¿Piensa usted que tanto los trabajadores, directivos como la institución buscarán colaborar para resolver positivamente sus problemas financieros?					
21	¿Desde que usted se inició como cliente del banco, diría que el banco le ha estado ofreciendo una variedad de producto para satisfacer sus expectativas?					
22	¿Ha percibido usted que el banco constantemente le va a ofrecer nuevas características en los servicios que le presta?					
23	¿Estaría usted de acuerdo que el banco siempre le está facilitando el uso de sus productos o servicios sin contemplaciones?					
24	¿Para usted los contenidos y la actualidad que le brinda el banco respecto a producto, servicios, comunicados e informes son los más correctos?					
25	¿Percibe usted que los servicios que brinda el banco son totalmente seguros y de acceso formidables?					
26	¿Entiende que para usted el banco al prestar sus servicios lo hacen con Total precisión y amabilidad?					
27	¿Considera usted que el banco le brinda los servicios de manera totalmente eficaz?					
28	¿Cree usted que el banco le brinda sus servicios con la mayor eficiencia que cualquier otra entidad bancaría?					
29	¿Para usted diría que el banco brinda sus servicios con total efectividad, que ninguna otra entidad podría a hacerlo?					
30	¿Finalmente diría que el banco a superado sus expectativas en la prestación de los servicios y usted realiza?					

#### Anexo 4: Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	Cuestionario de Eficacia de las operaciones bancarias y calidad de servicio
Autor y Año	Huaraycama Ccasa, Willy Fredi (2021).
Adaptación	Huaraycama Ccasa, Willy Fredi (2021).
Universo de estudio	Clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA.
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%
Tamaño muestral	218 Clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA
Tipo de técnica	Encuesta.
Tipo de instrumento	Cuestionario.
Ítems	30 preguntas.
Escala de medición	Ordinal.
Forma de aplicación	Virtual.
Tiempo utilizado	23 minutos.
Tipo de validación del instrumento	Juicio de Expertos.
Validadores (expertos)	a) Linares Cazola, José b) Rodríguez Espino, Guillermo c) Velásquez Delgado, Martín
Confiabilidad	0.961

Anexo 5: Base de datos

NÚMERO DE PREGUNTAS DE LA ENCUESTA EXPECTATIVAS																																	
NÚMERO DE ENCUESTADOS	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
	1	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	
	2	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
	3	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
	4	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
	5	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
	6	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
	7	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
	8	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
	9	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
	10	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
	11	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	5	3	4	4	5	4	5
	12	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
	13	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
	14	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
	15	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
	16	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
	17	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
	18	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
	19	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
	20	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
	21	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4
	22	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
	23	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	

24	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
25	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
26	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
27	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
28	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
29	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
30	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
31	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
32	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
33	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
34	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
35	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
36	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
37	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
38	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
39	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
40	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
41	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	
42	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
43	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
44	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
45	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
46	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
47	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
48	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
49	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3

50	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
51	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
52	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
53	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
54	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
55	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
56	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4
57	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
58	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
59	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
60	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
61	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	
62	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
63	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
64	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
65	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
66	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
67	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
68	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
69	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3
70	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
71	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
72	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
73	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
74	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
75	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	

76	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
77	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
78	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
79	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
80	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
81	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	
82	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
83	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
84	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
85	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
86	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
87	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
88	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
89	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
90	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
91	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
92	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
93	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
94	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
95	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
96	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
97	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
98	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
99	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
100	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
101	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	

102	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
103	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
104	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
105	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
106	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
107	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3
108	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
109	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3
110	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
111	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
112	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
113	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
114	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
115	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
116	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
117	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
118	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
119	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4
120	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
121	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4
122	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
123	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
124	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
125	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
126	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
127	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3

128	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
129	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
130	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
131	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
132	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
133	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
134	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
135	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
136	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
137	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
138	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
139	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	
140	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
141	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	
142	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
143	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
144	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
145	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
146	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
147	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
148	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
149	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
150	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
151	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
152	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
153	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3

154	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4		
155	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
156	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
157	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
158	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
159	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4
160	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
161	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4	
162	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
163	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
164	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5	
165	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
166	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
167	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	
168	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
169	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	
170	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	
171	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5	
172	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4	
173	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
174	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
175	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	
176	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4	
177	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	
178	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	
179	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	

180	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4
181	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4
182	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
183	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
184	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5
185	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3
186	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3
187	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3
188	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
189	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
190	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3
191	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5
192	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4
193	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
194	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
195	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
196	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4
197	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4
198	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3
199	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4
200	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4
201	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4
202	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
203	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
204	3	4	1	4	5	5	1	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	2	4	3	4	3	3	2	4	5
205	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3

206	3	3	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
207	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	3	
208	3	5	1	3	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
209	5	4	2	4	5	5	2	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
210	4	5	1	3	5	4	3	5	4	3	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3
211	4	3	1	4	5	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	3	4	4	5	4	5
212	4	4	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	4
213	4	4	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
214	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
215	5	5	2	3	5	4	2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5
216	4	5	3	3	3	5	1	3	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	3	4
217	4	3	1	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4
218	3	3	1	3	3	4	1	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3
219	4	4	2	4	4	4	1	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4
220	3	5	1	5	4	4	1	3	1	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4
221	5	5	2	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	4

## Anexo 6. Prueba de confiabilidad del instrumento.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,6000	1,26491	10
P2	3,6000	1,26491	10
P3	1,9000	1,28668	10
P4	3,6000	1,17379	10
P5	3,9000	1,28668	10
P6	4,2000	,78881	10
P7	1,8000	,91894	10
P8	3,7000	1,33749	10
P9	3,4000	1,50555	10
P10	4,0000	1,24722	10
P11	4,0000	1,15470	10
P12	3,5000	1,26930	10
P13	3,5000	1,08012	10
P14	4,3000	,82327	10
P15	3,3000	,94868	10
P16	4,1000	,73786	10
P17	3,7000	1,05935	10
P18	3,8000	1,03280	10
P19	3,8000	1,13529	10
P20	3,3000	1,25167	10
P21	4,1000	,87560	10

P22	4,1000	,99443	10
P23	4,2000	,91894	10
P24	4,1000	,87560	10
P25	4,0000	,94281	10
P26	4,1000	,87560	10
P27	3,9000	,87560	10
P28	3,7000	1,15950	10
P29	3,5000	1,08012	10
P30	3,9000	,87560	10

Interpretación del coeficiente del alfa de cronbach.

<b>Coeficiente Alfa de Cronbach</b>		<b>Calculo</b>	<b>Conclusión</b>
Coeficiente Alfa	>	0,9 a 0,95	Excelente
Coeficiente Alfa	>	0,8	Bueno
Coeficiente Alfa	>	0,7	Aceptable
Coeficiente Alfa	>	0,6	Cuestionable
Coeficiente Alfa	>	0,5	Pobre
Coeficiente Alfa	<	0,5	Inaceptable



**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:  
OBJETIVO:  
DIRIGIDO A:  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario  
Medir la eficacia de las operaciones bancarias y la calidad del servicio en la banca corporativa local en el banco BBVA  
Clientes empresarios

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: José Germán Linares Cazola  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor



---

M Dr. José Germán Linares Cazola  
DNI: 31674876

**MATRIZ DE VALIDACION**  
**EFICACIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA BANCA CORPORATIVA LOCAL DEL BANCO BBVA 2020**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									si	no	si	no	si	no	si	no		
Eficacia de las operaciones bancarias	Calificación de la operación realizada	Cheques	¿Cómo califica usted el servicio que se le ha dado cuando a solicitado la emisión de sus talonarios de cheques son rapidos?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x				x	Este ítem cuenta con 2 preguntas, se tendría que separar en "¿Cómo califica el servicio?" o "¿La emisión de los cheques fue rápida? A su vez la escala de "Nunca, Casi Nunca..." no sería la ideal para calificar el servicio como tal.	
		Pago de AFP	¿Ha tenido usted alguna vez un reclamo por servicio de cancelación de la AFP de sus trabajadores?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					x	Debería invertirse la escala o replantear la pregunta ya que en este caso se esta relacionando el tener muchos reclamos a un resultado
		Pago de prestamos	¿Cuándo ha solicitado un prestamo diria usted que ha sido atendido con eficacia?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x						ok
		Pago de tarjeta de credito	¿Al proporcionar las tarjetas de credito diria usted que el banco ha actuado con responsabilidad y eficacia?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x						ok
		Pago de planillas	¿En cuanto a los pagos de sus planillas considera que el servicio recibido por el banco ha sido efectivo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x						ok
		Pago de servicios	¿Diria que en el pago de servicios por parte del banco a su solicitud ha sido muy expeditivo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x						Si bien la pregunta esta bien planteada, recomiendo el usar un término simple para representar la eficacia y así evitar respuestas erróneas por parte de los encuestados.
		Pago a proveedores	¿Ha tenido alguna vez algún reclamo de sus proveedores porque el banco no tramitó y efectuo el pago a tiempo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					x	Debería invertirse la escala o replantear la pregunta ya que en este caso se esta relacionando el tener muchos reclamos a un resultado
	Pago de CTS	¿El tramite de la cancelación apertura de cuentas cts diria que el banco presta un servicio excelente?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x						ok	
	Expectativa de la operación realizada	Transferencias interbancarias	¿Cuándo ha solicitado al banco las transferencias de cuentas interbancarias se han realizado sin ningún contratiempo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x						ok
	Calidad de Servicio	Calidad de Servicio al cliente o atención al cliente	Fiabilidad	¿Piensa usted que los servicios del banco indefectiblemente se realizarán mucho mejor que otras entidades bancarias?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok
Capacidad de respuesta			¿Diria usted que el banco comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Competencia			¿Considera usted que los empleados del banco son competentes?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Credibilidad			¿Considera usted que que los empleados de nuestra entidad financiera cuentan con mas credibilidad a comparación de otras entidades bancarias?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Acceso			¿Permite usted que los servicios que brinda el banco son totalmente seguros incluido su acceso?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Cortesía			¿Considera usted que los empleados del banco cada vez que usted desea hacer alguna operación le responde con cortesía?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					Reordenar la pregunta para mejorar la legibilidad	
Comunicación			¿Diria usted que la comunicación con el banco es totalmente fluida y asertiva?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Comprensión del cliente			¿Espera usted con total seguridad que cuando desea un servicio o apoyo del banco sera comprendido y atendido siempre?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					Reordenar la pregunta para mejorar la legibilidad	
Mejora continua			¿Cree usted que el banco aplica mejoras continuas en brindar un servicio de calidad de servicio?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Colaboración			¿Piensa usted que tanto los trabajadores, directivos como la institución buscarán colaborar para resolver positivamente sus problemas financieros?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
Calidad de los servicios de los productos bancarios		Variedad de Productos	¿Desde que usted se inició como cliente del banco , diria que el banco le ha estado ofreciendo una variedad de productos para satisfacer sus expectativas?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					Reordenar la pregunta para mejorar la legibilidad	
		Características diversas	¿Ha percibido usted que el banco constantemente le va a ofrecer nuevas características en los servicios que presta?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
		Facilidad de uso	¿Estaría usted de acuerdo que el banco siempre le esta facilitando el uso de sus productos o servicios ?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x				x	Esta pregunta se relaciona a un futuro servicio y no califica el servicio brindado actualmente	
Calidad de la plataforma de atención o sistema en línea		Contenido y Actualidad	¿Para usted los contenidos y la actualidad que le le brinda el banco respecto a productos, servicios, comunicados e informes son los mas correctos?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					Reordenar la pregunta para mejorar la legibilidad	
		Seguridad y acceso	¿ Cuando usted decide hacer una operación a travez del banco considera con toda seguridad que se realizara sin problema?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok	
	Estética	¿Considera usted que los productos que el banco brinda le proporciona placer a travez de imágenes e interacción?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					ok		
	Precisión	¿Entiende que para usted el banco al prestar sus servicios lo hace con total precisión y amabilidad?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	x			x					Reordenar la pregunta para mejorar la legibilidad		

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:  
OBJETIVO:  
DIRIGIDO A:  
VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1	2	3	4	5

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Guillermo Rodriguez Espino  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Titulado



---

Lic. Guillermo Rodriguez Espino  
DNI 72022315

MATRIZ DE VALIDACION																	
EFICACIA DE LAS OPERACIONES BANCARIAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LA BANCA CORPORATIVA LOCAL DEL BANCO BBVA 2020																	
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la		Relación entre la dimensión y el		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Eficacia de las operaciones bancarias	Calificación de la operación realizada	Cheques	¿Cómo califica usted el servicio que se le ha dado cuando a solicitado la emisión de sus talonarios de cheques son rapidos?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Pago de AFP	¿Ha tenido usted alguna vez un reclamo por servicio de cancelacion de la AFP de sus trabajadores?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		trabajadores al momento de efect
		Pago de prestamos	¿Cuándo ha solicitado un prestamo diria usted que ha sido atendido con eficacia?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Pago de tarjeta de credito	¿Al proporcionar las tarjetas de credito diria usted que el banco ha actuado con responsabilidad y eficacia?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Pago de planillas	¿En cuanto a los pagos de sus planillas considera que el servicio recibido por el banco ha sido efectivo?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Pago de servicios	¿Diria que en el pago de servicios por parte del banco a su solicitud ha sido muy expeditivo?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Pago a proveedores	¿Ha tenido alguna vez algún reclamo de sus proveedores porque el banco no tramitó y efectuo el pago a tiempo?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
Expectativa de la operación realizada	Transferencias interbancarias	¿Cuándo ha solicitado al banco las transferencias de cuentas interbancarias se han realizado sin ningun contratiempo?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X			
		¿El trámite de la cancelacion apertura de cuentas cts diria que el banco presta un servicio excelente?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X			
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio al cliente o atención al cliente	Fiabilidad	¿Pensa usted que los servicios del banco indefectiblemente se realizarán mucho mejor que otras entidades bancarias?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Capacidad de respuesta	¿Diria usted que el banco comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Competencia	¿Considera usted que los empleados del banco son competentes?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Credibilidad	¿Considera usted que los empleados de nuestra entidad financiera cuentan con mas credibilidad a comparacion de otras entidades bancarias?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Acceso	¿Percebe usted que los servicios que brinda el banco son totalmente seguros incluido su acceso?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Cortesía	¿Considera usted que los empleados del banco cada vez que usted desea hacer alguna operación le responde con cortesía?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Comunicación	¿Diria usted que la comunicación con el banco es totalmente fluida y asertiva?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Comprensión del cliente	¿Espere usted con total seguridad que cuando desea un servicio o apoyo del banco sera comprendido y atendido siempre?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Mejora continua	¿Cree usted que el banco aplica mejoras continuas en brindar un servicio de calidad de servicio?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Colaboracion	¿Pensa usted que tanto los trabajadores, directivos como la institución buscarán colaborar para resolver positivamente sus problemas financieros?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
Calidad de los servicios de los productos bancarios	Variedad de Productos	¿Desde que usted se inició como cliente del banco, diria que el banco le ha estado ofreciendo una variedad de productos para satisfacer sus expectativas?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X			
		Características diversas	¿Ha percibido usted que el banco constantemente le va a ofrecer nuevas características en los servicios que presta?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
Calidad de la plataforma de atención o sistema en línea	Facilidad de uso	¿Estaria usted de acuerdo que el banco siempre le esta facilitando el uso de sus productos o servicios?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X			
		Contenido y Actualidad	¿Para usted los contenidos y la actualdad que le le brinda el banco respecto a productos, servicios, comunicados e informes son los mas correctos?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Seguridad y acceso	¿ Cuando usted decide hacer una operación a travez del banco considera con toda seguridad que se realizara sin problema?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Estética	¿Considera usted que los productos que el banco brinda le proporciona placer a travez de imágenes e interaccion?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		
		Precisión	¿Entiende que para usted el banco al prestar sus servicios lo hace con total precisión y amabilidad?	Nunca -1	Casi nunca -2	A veces -3	Casi siempre -4	Siempre -5	X		X		X		X		



## Anexo 8: Resultados del Turnitin

### Verif Huaraycama

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

14%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

3

Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados

Trabajo del estudiante

1%

4

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

5

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1%

6

[www.dspace.unitru.edu.pe](http://www.dspace.unitru.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

## Anexo 9: Calculo de la muestra.

Fórmula para calcular la muestra para poblaciones finitas.

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

En donde:

N: población (501)

p: proporción de evento que ocurra en un 0.5

q: proporción del evento que ocurra en un 0.5

Z: nivel de confianza 1.96 (95%)

E: error permitido 5%

n: muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 501}{(0,05)^2(501 - 1) + (1,96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = 218$$

Por lo tanto, la muestra de la investigación estará compuesta por 218 clientes de la Banca Corporativa Local del BBVA.

## Anexo 10. Autorización de la empresa.

### CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

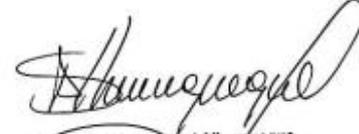
El que suscribe:

Sub gerente Karla Sandoval

Hace constar

Que el señor Willy Fredi Huaraycama Ccasa identificado con DNI 43179864 estudiante del curso de titulación de la universidad Cesar Vallejo ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación Eficacia de las operaciones bancarias y la calidad de servicios en la banca corporativa local del BBVA 2021.

Se expide el presente documento a petición del interesado.



Karla Sandoval Alburquerque  
Sub Gerente BE  
Banca Corporativa Local