

ORINOCO

Pensamiento y Praxis

Edición Nro. XIII

ISSN: 2244-8314. Año 9. N° 13- 2021

**CREENCIAS, TENSIONES Y
DESAFÍOS DE LA ENSEÑANZA
DE LA MATEMÁTICA EN LOS
ABORÍGENES VENEZOLANOS**

**BELIEFS, TENSIONS, AND CHALLENGES
IN THE TEACHING OF MATHEMATICS
IN VENEZUELAN ABORIGENS**

**EL QIGONG EN LA
INTERVENCIÓN DE LA
DEPRESIÓN, LA ANSIEDAD, Y
EL ESTRÉS PSICOLÓGICO
LABORAL**

**THE QIGONG IN THE INTERVENTION
OF DEPRESSION, ANXIETY, AND
PSYCHOLOGICAL STRESS AT WORK**

**GUÍA PARA ELABORAR EL
PLANTEAMIENTO DEL
PROBLEMA DE UNA TESIS:
EL MÉTODO DEL
HEXÁGONO.**

**GUIDE TO DEVELOP A THESIS
PROBLEM STATEMENT: THE HEXAGON
METHOD.**

**SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES CON LOS
CANALES DE ATENCIÓN EN
UNA ENTIDAD
FINANCIERA DE AREQUIPA.
ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA
COVID 19**

**CUSTOMER SATISFACTION WITH
CUSTOMER SERVICE CHANNELS IN A
FINANCIAL INSTITUTION IN
AREQUIPA. STUDY IN TIMES OF COVID
19**

**Editorial ORINOCO
Pensamiento y Praxis.**

Rif.- J- 403372659.



**Depósito legal:
Ppi201202BO3993**



Editorial

Hoy desde el caudal más grande del Territorio Venezolano, se erige la Revista Orinoco, Pensamiento y Praxis, con un nuevo aporte al mundo del conocimiento y sabiduría. Con gran alegría, se brinda alabanza y honra a Dios, por permitirnos insistir con la producción intelectual, aún en medio de las turbulencias y vicisitudes originadas por el Covid 19. Con pasión, amor y tesón, se demuestra que ese torrencial de abundancia que deviene del Orinoco, se hace presente desde el conocimiento y las producciones de investigadores nacionales e internacionales que con gran ímpetu, convocan a ser conocidos por el Dr. Leonardo Maestre, director de tan prestigiosa revista.

Es por eso que se celebra con esta edición, nuevamente la vida, su belleza y pluralidad; permitiéndonos dar inicio a este año 2021 con grandes expectativas, visiones y profunda Fe. Resaltando que nuestra voluntad como seres de mundo, es inalcanzable, múltiple y de extraordinaria posibilidad. El sí a la vida, a la existencia, a la necesidad de transformación y metamorfosis ante un cambio radical de nuestras existencias, se presenta en esta oportunidad, como posibilidad del pensar y con ésta nueva edición, no solo demuestra que podemos ser productivos desde las circunstancias adversas; sino, que podemos originar ese repensar de cómo dar un nuevo paso para crear contextos de vida más prósperos para todos y todas.

Como navegantes del Orinoco, se ofrece al lector, un esfuerzo del arduo trabajo intelectual que invita al lector a ser acompañante fecundo de nuestros sentires y, desde esa posibilidad se le convoca para que cuando volvamos a zarpar, él o ella, también pueda presentarse con sus investigaciones como parte del festín epistemológico que es necesario en la insistencia del sí a la vida. En esta oportunidad, nos volvemos a reencontrar con la pluma sensible de la Epistemóloga Latinoamericana Dra. Milagros Elena Rodríguez, hermana Cristina que desde la Universidad de Oriente, como matemática impacta el mundo del conocimiento con su pensamiento complejo rizomático con el trabajo: *“Creencias, tensiones y desafíos de la enseñanza de la matemática en los aborígenes venezolanos”*, desde el cual, lo humano no es externo a lo humano, sino interioridad de sentires y pensares que se atraviesan en la propia existencia, es por eso, que se halla en su obra la problematización de algunas concepciones, creencias, tensiones y desafíos que hacen parte del campo de la enseñanza modernista de la matemática en los grupos

étnicos; desde ésta perspectiva presenta la necesidad del recate de la matemática, en especial la etnomatemática, como la ciencia fundamental para el ser humano en el despliegue de sus vidas.

La vida y sus avatares, son también analizados por el investigador Miguel Martínez y el Doctor Víctor Mora, a través de su investigación: “El Quigong en la intervención de la depresión, la ansiedad, y el estrés psicológico laboral”, estudio de gran importancia actual que hace un análisis del impacto que se ha tenido en el tejido social a través de la globalización que ha deteriorado, no sólo la calidad de vida de las personas, sino el acceso a la atención sanitaria necesaria para el diagnóstico y tratamiento de las mismas. Presentan como posibilidad, el uso de la medicina tradicional china a través del Quigong, reconocido por la OMS, y quien se presenta a través de los estudios y experiencias clínicas previas, como medio posible para la atención de pacientes.

José Luis Arias González, Investigador científico en Enfoques Consulting, sin embargo, nos orienta de forma cautelosa, desde su exhaustiva comprensión teórica -vivencial, con su primer trabajo titulado: “*Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: el Método del Hexágono*”; que de seguro, permitirá un mejor abordaje en la elaboración, de los trabajos bajo el enfoque cuantitativo que comúnmente realizan los tesisistas e investigadores. Este procedimiento de necesaria revisión, convoca a repensar la investigación, su finalidad, y las maneras de no navegar a la deriva, sino con claridad, siguiendo una brújula investigativa con clara orientación. El mismo autor, conjuntamente con el investigador Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra nos presentan, un segundo estudio denominado: “*Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la COVID 19*”; que compila la experiencia del sector financiero, en bioseguridad, que demuestra como el ser humano, es capaz de ser afectado por las desavenencias originadas por el covid 19 para la atención comercial y, satisfacción de los clientes, de manera presencial, digital y telefónica.

Felicito profundamente a los autores que hoy presentan sus investigaciones a través de esta edición, quienes han demostrado que la vida sin duda es una aventura de profundo sentimiento, amor y pasión y, han volcado su corazón al compromiso que se halla en la escritura del Padre, pues Él ha anunciado “Esfuézate y sé valiente. No temas ni desmayes, que yo soy tu Dios, y estaré contigo por donde quiera que vayas” (Josué 1:9).

A los lectores, les invito a profundizar cada una de las investigaciones aquí presentadas, a su comprensión-criticidad, divulgación y, sobre todo, a ser parte de la nueva historia científica que desde ya, comienza a construirse en esta revista para la

próxima edición. Les bendigo a todos y a todas, “Que el Dios de la Esperanza los llene de toda alegría y paz a ustedes que creen en Él, para que rebosen de esperanza por el poder del Espíritu Santo” (Romanos 15:13).

Dr. José Gregorio Lemus

Editions

Today, from the largest flow of the Venezuelan Territory, the Orinoco, Pensamiento y Praxis Magazine rises with a new contribution to the world of knowledge and wisdom. With great joy, we give praise and honor to God, for allowing us to insist on intellectual production, even in the midst of the turbulences and vicissitudes originated by Covid 19. With passion, love and tenacity, it is demonstrated that this torrential torrent of abundance that comes from the Orinoco, is present from the knowledge and productions of national and international researchers who with great impetus, call to be known by Dr. Leonardo Maestre, director of such a prestigious magazine.

That is why we celebrate with this edition, once again life, its beauty and plurality; allowing us to start this year 2021 with great expectations, visions and deep faith. Highlighting that our will as beings of the world is unreachable, multiple and of extraordinary possibility. The yes to life, to existence, to the need for transformation and metamorphosis in the face of a radical change in our existence, is presented in this opportunity, as a possibility of thinking and with this new edition, not only shows that we can be productive from adverse circumstances, but that we can originate this rethinking of how to take a new step to create more prosperous life contexts for all.

As navigators of the Orinoco, we offer the reader an effort of arduous intellectual work that invites the reader to be a fertile companion of our feelings and, from that possibility, he or she is summoned so that when we set sail again, he or she can also present his or her research as part of the epistemological feast that is necessary in the insistence of the yes to life. In this opportunity, we meet again with the sensitive pen of the Latin American Epistemologist Dra. Milagros Elena Rodriguez, sister Cristina who from the University of Oriente, as a mathematician, impacts the world of knowledge with her rhizomatic complex thinking with work: "Beliefs, tensions and challenges of the teaching of mathematics in the Venezuelan aborigines", from which,

the human is not external to the human, but interiority of feelings and thoughts that are traversed in the own existence, that is why, it is found in her work the problematization of some conceptions, beliefs, tensions and challenges that are part of the field of modernist teaching of mathematics in ethnic groups; From this perspective, he presents the need for the re-establishment of mathematics, especially ethnomathematics, as the fundamental science for human beings in the unfolding of their lives.

Life and its vicissitudes are also analyzed by Doctors Miguel Martinez and Victor Mora, through their research: "Quigong in the intervention of depression, anxiety, and psychological stress at work", a study of great current importance that makes an analysis of the impact it has had on the social fabric through globalization that has deteriorated, not only the quality of life of people, but access to health care necessary for diagnosis and treatment of the same. They present as a possibility, the use of traditional Chinese medicine through Quigong, recognized by the WHO, and who is presented through studies and previous clinical experiences, as a possible means for patient care.

José Luis Arias Gonzáles, scientific researcher at Enfoques Consulting, however, guides us in a cautious way, from his exhaustive theoretical - experiential understanding, with his first work entitled: "Guide to elaborate the problem statement of a thesis: the Hexagon Method"; which will surely allow a better approach in the elaboration of works under the quantitative approach commonly performed by thesis students and researchers. This necessary revision procedure calls for rethinking research, its purpose, and the ways of not sailing adrift, but with clarity, following a clearly oriented research compass. The same author, together with researcher Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra present us with a second study entitled: "Customer satisfaction with customer service channels in a financial institution in Arequipa. Study in times of the COVID 19"; that compiles the experience of the financial sector, in biosecurity, that demonstrates how the human being, is capable of being affected by the disagreements originated by the covid 19 for the commercial attention and, satisfaction of the clients, in a face-to-face, digital and telephonic way.

I deeply congratulate the authors who today present their research through this edition, who have demonstrated that life is undoubtedly an adventure of deep feeling, love and passion, and have turned their hearts to the commitment found in the Father's writing, for He has announced: "Be strong and of good courage. Fear not, nor be dismayed, for I am your God, and I will be with you wherever you go" (Joshua 1:9).

To the readers, I invite you to deepen each of the investigations presented here, to their understanding-criticism, dissemination and, above all, to be part of the new scientific history that from now on, begins to be built in this magazine for the next edition. I bless you all, "May the God of hope fill you who believe in Him with all joy and peace, that you may overflow with hope by the power of the Holy Spirit" (Romans 15:13).

Dr. José Gregorio Lemus

Éditorial

Aujourd'hui, à partir du plus grand flux du territoire vénézuélien, le magazine Orinoco, Thought and Praxis s'élève avec une nouvelle contribution au monde de la connaissance et de la sagesse. C'est avec une grande joie que nous rendons gloire et honneur à Dieu, pour nous avoir permis d'insister sur la production intellectuelle, même au milieu des turbulences et des vicissitudes causées par Covid 19. Avec passion, amour et ténacité, il est démontré que ce torrent d'abondance qui vient de l'Orénoque, est présent à partir des connaissances et des productions de chercheurs nationaux et internationaux qui, avec un grand élan, appellent à être connus par le Dr. Leonardo Maestre, directeur d'une revue aussi prestigieuse.

C'est pourquoi nous célébrons avec cette édition, une fois de plus la vie, sa beauté et sa pluralité ; nous permettant de commencer cette année 2021 avec de grandes attentes, des visions et une foi profonde. Souligner que notre volonté en tant qu'êtres du monde est inatteignable, multiple et d'une extraordinaire possibilité. Le oui à la vie, à l'existence, au besoin de transformation et de métamorphose face à un changement radical de nos existences, est présenté dans cette opportunité, comme une possibilité de réflexion et avec cette nouvelle édition, montre non seulement que nous pouvons être productifs à partir de circonstances adverses, mais que nous pouvons être à l'origine de cette remise en question de la manière de faire un nouveau pas pour créer des contextes de vie plus prospères pour tous.

En tant que navigateurs de l'Orénoque, nous offrons au lecteur un effort de travail intellectuel ardu qui l'invite à être un compagnon fécond de nos sentiments et, à partir de cette possibilité, il est convoqué pour que lorsque nous repartirons, il puisse également présenter ses recherches dans le cadre de la fête épistémologique

nécessaire à l'insistance du oui à la vie. A cette occasion, nous retrouvons la plume sensible de l'épistémologue latino-américaine Dr. Milagros Elena Rodríguez, sœur Cristina. Milagros Elena Rodríguez, sœur Cristina, qui, depuis l'Université d'Oriente, en tant que mathématicienne, impacte le monde de la connaissance avec sa pensée complexe rhizomatique avec le travail : "Croyances, tensions et défis de l'enseignement des mathématiques chez les aborigènes vénézuéliens", dont l'humain n'est pas extérieur à l'humain, mais intérieur aux sentiments et aux pensées qui se croisent dans la propre existence, est pour cette raison, que l'on trouve dans son travail la problématisation de certaines conceptions, croyances, tensions et défis qui font partie du domaine de l'enseignement moderniste des mathématiques dans les groupes ethniques ; Dans cette perspective, il présente la nécessité de rétablir les mathématiques, en particulier l'ethnomathématique, comme une science fondamentale pour les êtres humains dans le déroulement de leur vie.

La vie et ses vicissitudes sont également analysées par les docteurs Miguel Martinez et Victor Mora, à travers leur recherche : "Quigong dans l'intervention de la dépression, l'anxiété et le stress psychologique au travail", une étude de grande importance actuelle qui fait une analyse de l'impact qu'elle a eu sur le tissu social à travers la mondialisation qui a détérioré, non seulement la qualité de vie des personnes, mais l'accès aux soins de santé nécessaires pour le diagnostic et le traitement de la même. Ils présentent comme une possibilité, l'utilisation de la médecine traditionnelle chinoise à travers le Quigong, reconnue par l'OMS, et qui est présentée par des études et des expériences cliniques antérieures, comme un moyen possible pour les soins aux patients.

José Luis Arias Gonzáles, chercheur scientifique chez Enfoques Consulting, nous guide cependant de manière prudente, de sa compréhension théorique exhaustive - expérimentielle, avec son premier travail intitulé : "Guide pour développer l'énoncé du problème d'une thèse : la Méthode de l'Hexagone", qui permettra sûrement une meilleure approche dans le développement des travaux sous l'approche quantitative communément effectuée par les étudiants en thèse et les chercheurs. Cette procédure de révision nécessaire, appelle à repenser la recherche, son but, et les moyens de ne pas naviguer à la dérive, mais avec clarté, en suivant un compas d'enquête avec une orientation claire. Le même auteur, avec le chercheur Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra, nous présente une deuxième étude intitulée : "Satisfaction des clients à l'égard des canaux de service dans une institution financière d'Arequipa. Étude à l'époque du COVID 19" ; qui compile l'expérience du secteur financier, en matière de biosécurité, qui démontre comment l'être humain, est capable d'être affecté par les désaccords engendrés par le covid 19 pour l'attention commerciale et, la satisfaction des clients, de manière face à face, numérique et téléphonique.

Je félicite vivement les auteurs qui présentent aujourd'hui leurs recherches dans le cadre de cette édition, qui ont démontré que la vie est effectivement une aventure de sentiments profonds, d'amour et de passion, et qui ont tourné leur cœur vers l'engagement que l'on trouve dans l'écriture du Père, car Il a annoncé "Soyez forts et de bon courage". Ne craignez pas et ne soyez pas consternés, car je suis votre Dieu, et je serai avec vous partout où vous irez" (Josué 1:9).

Aux lecteurs, je vous invite à approfondir chacune des enquêtes présentées ici, à en comprendre la critique, la divulgation et, surtout, à faire partie de la nouvelle histoire scientifique qui, désormais, commence à se construire dans ce magazine pour le prochain numéro. Je vous bénis tous : "Que le Dieu de l'espérance vous remplisse, vous qui croyez en lui, de toute joie et de toute paix, afin que vous débordiez d'espérance par la puissance du Saint-Esprit" (Romains 15:13).

Dr. José Gregorio Lemus

ORINOCO

Pensamiento y Praxis

Colectivo editorial de dirección:

Dr. Leonardo Maestre Vargas (PEI). afoaderehumanos@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-5504-7824>

Afiliación institucional: Universidad de Oriente

Dr. Francisco Rodríguez (PEI). frfrank611@gmail.com

Afiliación institucional: Universidad Bolivariana de Venezuela

Dra. Eladia Hurtado (PEI). eladiahurtado.07@gmail.com

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0041-1390>

Afiliación institucional: Universidad Bolivariana de Venezuela

Áreas temáticas:

Ciencias sociales, diversidad cultural y poder popular

Periodicidad:

Bianual

Meses de publicación:

(Enero-Junio- Noviembre)

Themes:

Social sciences, cultural diversity and people over

Frequency:

Three issues per year

Publication months:

(January-June-November)

Dirección electrónica:

revistaorinocopensamientoyp@gmail.com

Blog: <https://orinocopensamientoypraxis.blogspot.com>



Repositorios de Acceso Abierto Web:

<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>

Adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades-LatinRev. <https://www.flacso.org.ar/latinrev/>

¡Síguenos en nuestras redes!

<https://twitter.com/RevistorinocoPP>





<https://www.facebook.com/orinoco.pensamiento.1>

Diseño web:

Revisor del Arte y Diseño:

David Silva

Davisarts1998@gmail.com

Portada: Una mirada del caminante sobre las Arenas del ORINOCO

Cortesía de:

© Jesús Carneiro. jesuscarneiro56@gmail.com

Depósito legal:

Ppi201202BO3993 - ISSN: 22448314.

Ciudad Bolívar / República Bolivariana de Venezuela.

Colectivo de arbitraje y colaboradores:

Alexander Mansutti.

UNAE-Ecuador. alexmansutti@cantv.net

Adrian Torres Marcano. atorresmarcano@yahoo.es

Andrés Gómez. gerdet@hotmail.com

Alexis Romero Salazar. <alexisromerosalazar@gmail.com>

Alexis Romero. romeros@cantv.net

Abel Vicente Flames González. abelflames@gmail.com

Elizabeth Alves elizabeth. alves88@gmail.com

Francisco Rodríguez. frfrank381@gmail.com

Felson Lugo Felson. lugo@hotmail.com

Fernando Angosto. l.angosto@qub.ac.uk

Freddy Bello. bello.freddy@gmail.com

José Gregorio Lemus. joglem@gmail.com

Luis Alarcón. sociologiaudo@gmail.com

Milagros Elena Rodríguez. melenamate@hotmail.com

Nancy Acosta correo. nancyac@gmail.com

Nancy Arrechedera. nancyarrechedera10@gmail.com

Ramón González. ramgon71@gmail.com

Rusalca Fernández. rusalcaf@hotmail.com

Sigfrido Lanz. siglanz53@yahoo.es

Saúl Pascuzzi. saulpascuzzi7@gmail.com

Irey Gómez Sánchez. gomezalar@hotmail.com

Instituciones:

Instituciones asociadas:

Universidad Bolivariana de Venezuela

Frente Bolivariano de Investigadores e Innovadores FREBIN

Asociación. Fraternidad y Orientación Activa (ONG. AFOA)-

ASOCIACIÓN CIVIL SIN FINES DE LUCRO-RIF.- **J-403372659**).

Centro de Estudios Transdisciplinarios Manuel Piar (Asociación Científica de Hecho).

Centro de Estudios Sociales y Culturales

Editor: Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis- RIF.- J-403372659

Indizada/Resumida en catalogo: Latindex-Directorio, Folio 22927.

La revista Orinoco pensamiento y praxis, es un espacio de Acceso Abierto en la Web, de divulgación del conocimiento científico, sociopolítica y cultural, desde un enfoque transdisciplinario, de la Revista arbitrada e indexada "Orinoco Pensamiento y Praxis", bajo la coordinación Editorial del: Fondo editorial Orinoco Pensamiento y Praxis de la Asociación Civil Sin Fines de Lucro "Asociación Fraternidad y Orientación Activa". RIF.- J403372659.

Actualmente, nuestro Sitio Web, y la Revista, no cuenta con patrocinio, ni apoyo, solidario, ni público, ni privado, situación esta que se traduce en tremendas limitaciones financieras y logísticas para el mantenimiento de nuestro Sitio Web y de la Revista. Por lo que recurrimos a ustedes a los fines de que puedan aportar el financiamiento por la vía de donativos, y aportes solidarios para la continuidad de nuestras acciones científicas y garantía del mantenimiento en el sistema Web de la revista.

Aportes, Donaciones o Transferencia en cuenta bancaria: BANCO DE VENEZUELA, Cuenta Corriente: 0102-0632-44-0000075378

A nombre de: Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

Dirección electrónica: revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal: afoaderehumanos@gmail.com

The journal Orinoco Pensamiento y Praxis is an Open Access space on the Web, for the dissemination of scientific, socio-political and cultural knowledge, from a transdisciplinary approach, of the refereed and indexed journal "Orinoco Pensamiento y Praxis", under the Editorial coordination of the Editorial Fund Orinoco Pensamiento y Praxis of the Non-Profit Civil Association "Asociación Fraternidad y Orientación Activa". RIF.-J403372659.

Currently, our Web Site and the Magazine do not have any sponsorship or support, neither public nor private, a situation that translates into tremendous financial and logistical limitations for the maintenance of our Web Site and the Magazine. Therefore, we appeal to you to provide funding through donations and solidarity contributions for the continuity of our scientific activities and guarantee the maintenance of the Web system of the journal.

Contributions, Donations or Bank Transfer: BANCO DE VENEZUELA,

Current Account: 0102-0632-44-0000075378

In the name of: Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

E-mail address: revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal: afoaderehumanos@gmail.com

La revue Orinoco pensamiento y praxis est un espace en libre accès sur le Web, pour la diffusion des connaissances scientifiques, sociopolitiques et culturelles, selon une approche transdisciplinaire, de la revue référencée et indexée "Orinoco Pensamiento y Praxis", sous la coordination éditoriale de la Fonds éditorial Orinoco Pensamiento y Praxis de l'Asociación Civil Sin Fines de Lucro "Asociación Fraternidad y Orientación Activa RIF.-J403372659.

Actuellement, notre site web et le magazine ne bénéficient d'aucun parrainage ou soutien, ni public ni privé, une situation qui se traduit par d'énormes limitations financières et logistiques pour la maintenance de notre site web et du magazine. C'est pourquoi nous vous demandons de fournir un financement par le biais de dons et de contributions de solidarité pour la continuité de nos activités scientifiques et de garantir la maintenance du système Web de la revue.

Contributions, dons ou transferts sur le compte bancaire : BANCO DE VENEZUELA

Compte courant : 0102-0632-44-0000075378

Au nom de : Asociación Civil Fraternidad y Orientación Activa.

Adresse électronique : revistaorinocopensamientoyp@gmail.com,

RIF J- 403372659

PayPal : afoaderehumanos@gmail.com

Se aprueba la reproducción parcial o total del contenido de la presente revista, con la condición de que se acrediten y citen las fuentes, conforme a las diferentes normas internacionales sobre criterios para escritos científicos y se remita un ejemplar al colectivo editorial de dirección de la revista.

La revista Orinoco, Pensamiento y Praxis (O.P.P), no asume la responsabilidad de las opiniones emitidas por los autores.

Partial reproduction approved

or the total content of this journal, provided that the sources are accredited and cited, in accordance with the different international standards on criteria for scientific writings, and that a copy is sent to the journal's editorial group.

The journal Orinoco, Pensamiento y Praxis (O.P.P.) does not assume responsibility for the opinions expressed by the authors.

Está incluida en:

Latindex: Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (www.latindex.unam.mx),

(<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>)

Dialnet, Bases de datos:

(<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>)

Flacso Andes, Biblioteca Digital, vanguardia para la Investigación en Ciencias Sociales
 REGIÓN ANDINA Y AMÉRICA LATINA

(<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>)

Base de datos del sistema de revistas de issuu.com:

(<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>)

Google académico buscador:

(https://scholar.google.es/scholar?start=0&q=revista+orinoco+pensamiento+y+praxis&hl=es&as_sdt=0,5)

Repositorio de datos de ciencia abierta Figshare:

(https://figshare.com/articles/journal_contribution/Revista_ORINOCO/9119978)

Is included in:

Latindex: Regional information system on line for scientific journals in Latin America, the Caribbean, Spain and Portugal (www.latindex.unam.mx),

(<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>)

Dialnet databases:

(<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>)

Library Digital Flacso Andes, cutting-edge research in science social
 REGION ANDEAN AND LATIN AMERICA

(<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>)

journals of issuu.com:

(<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>)

Search Google academic:

(https://scholar.google.com/scholar?start=0&q=revista+orinoco+think+and+praxis&hl=en&as_sdt=0,5)

Il est inclus dans:

Latindex: Système régional d'information pour les revues en ligne Scholarly Amérique latine, les Caraïbes, l'Espagne et le Portugal (www.latindex.unam.mx),

(<http://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=22927>)

Bases de données DIALNET:

(<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=18579>)

Bibliothèque numérique FLACSO Andes, Vanguard pour la recherche en sciences sociales
 ANDES ET REGION AMERIQUE LATINE

(<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3734>)

Système de base de données magazines issuu.com:

(<https://issuu.com/ropypensamientoypraxis>)

Recherche google Academic:

(https://scholar.google.com/scholar?start=0&q=revista+orinoco+think+and+praxis&hl=en&as_sdt=0,5)

ÍNDICE

Editorial.....	02
Misión.....	15
Creencias, tensiones y desafíos de la enseñanza de la matemática en los aborígenes venezolanos. Milagros Elena Rodríguez.....	17
El Quigong en la intervención de la depresión, la ansiedad, y el estrés psicológico laboral. Miguel E. Martínez Fuentes & Víctor Mora Rellano.....	44
Guía para elaborar el planteamiento del problema de una tesis: El método del hexágono. José Luis Arias González.....	58
Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid. José Luis Arias Gonzáles & Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra.....	70
Forma y preparación de manuscritos: Instrucciones para la presentación de originales revista arbitrada Orinoco Pensamiento y Praxis.....	82

Misión

La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis, es una publicación, que difunde trabajos científicos estrictamente originales en castellano, avances de investigación, Artículos arbitrados y teóricos, ensayos, Informes o propuestas de aprendizaje Críticos Académicos, ponencias y revisiones bibliográficas, relacionadas con las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular, arbitrada por especialistas de reconocida trayectoria, bajo el sistema doble ciego, cuyos nombres se mantienen en estricta confidencialidad y recibe trabajos todo el año. El Objetivo de la ROPP es: a) contribuir a la confrontación y difusión de conocimientos, así como posibilitar el intercambio entre pares y estimular el avance de la producción en Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder Popular. b) Contribuir con la construcción del conocimiento científico en las áreas de las Ciencias Sociales, Diversidad Cultural y Poder. C) Estimular la reflexión crítica sobre teorías, perspectivas y problemas de las área indicadas.

Mission

La revue à comité de lecture: Orénoque, la pensée et Praxis, est une publication qui diffuse strictement des articles scientifiques originaux en castillan, les progrès de la recherche, et des articles arbitrés théoriques, des essais, des rapports ou des propositions d'apprentissage critiques universitaires, des documents et des analyses documentaires liés, les Poder populaires sciences sociales, la diversité culturelle et arbitrées par des spécialistes de renom, sous le double système aveugle, dont les noms sont conservés dans la plus stricte confidentialité et obtenir des emplois toute l'année. L'objectif de ROPP est: a) contribuer à la confrontation et la diffusion des connaissances et permettre l'échange de pairs et d'encourager la promotion de la production en sciences sociales, la diversité culturelle et du pouvoir populaire. b) Contribuer à la construction des connaissances

scientifiques dans les domaines des sciences sociales, la diversité culturelle et le pouvoir.

c) Pour encourager la réflexion critique sur les théories, les perspectives et les problèmes de la zone indiquée.

Mission

La Revista Arbitrada: Orinoco, Pensamiento y Praxis, is a publication that disseminates strictly original scientific works in Spanish, research advances, arbitrated and theoretical articles, essays, reports or learning proposals Academic Critics, papers and bibliographic reviews, related to Social Sciences, Cultural Diversity and People's Power, arbitrated by renowned specialists, under the double-blind system, whose names are kept in strict confidentiality and receive works all year round. The objective of the ROPP is: a) to contribute to the confrontation and diffusion of knowledge, as well as to make possible the exchange between peers and to stimulate the advance of the production in Social Sciences, Cultural Diversity and Popular Power. b) To contribute with the construction of the scientific knowledge in the areas of: 1.

of Social Sciences, Cultural Diversity and Power. C) To stimulate critical reflection on theories, perspectives and problems of the indicated areas.

Orinoco. *Pensamiento y Praxis*/ Año 09 / Nro 13/ Pp. (70- 81). Multidisciplinarias/ISSN 2244-8314/ Organismo responsable. Asociación Fraternidad y Orientación Activa/ Editorial. Fondo Editorial ORINOCO Pensamiento y Praxis. Indizada/Resumida en Catalogo Latindex Folio 22927, y adherida a la Red Latinoamericana de Revistas Académicas en Ciencias Sociales y Humanidades (LatinREV) de FLACSO Argentina. Ciudad Bolívar. República Bolivariana de Venezuela.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS CANALES DE ATENCIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE AREQUIPA. ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA COVID 19⁸

José Luis Arias Gonzáles⁹

Coautor: Ignacio Marcelo Valdivia Zegarra.¹⁰

RESUMEN

El covid 19 ha tenido efectos negativos para los clientes del sector financiero, por ello las entidades financieras han tenido que implementar medidas de bio seguridad para atender al público de forma presencial y la tecnología ha sido una de las herramientas para enfrentar los problemas de atención al público. Por tal motivo, el objetivo general del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos del Covid 19. Se utilizó un estudio de campo, de alcance correlacional, con diseño ex post facto. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario según el modelo Servqual; la población se conformó por 515 clientes y se utilizó el muestreo no probabilístico - casual o accidental, por lo que la muestra quedó conformada por los 515 clientes. Los principales resultados demostraron que el 88% de clientes presentaron un nivel de satisfacción alto con el canal de atención digital, el 61% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención telefónico y el 86% de clientes presentaron un nivel de satisfacción bajo con el canal de atención presencial.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del cliente, canal digital, canal telefónico, canal presencial, covid 19.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CON LOS CANALES DE ATENCIÓN EN UNA ENTIDAD FINANCIERA DE AREQUIPA. ESTUDIO EN TIEMPOS DE LA COVID 19

⁸ **Para citar este artículo de investigación:**

Arias, J. and Valdivia, I. (2021) "Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19" *Revista Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314.* 09 (13), pp. 70-81. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>

⁹ Magister en Gerencia Social y Recursos Humanos, Investigador científico en Enfoques Consulting, Joseariasgon6@gmail.com, +51 967702156, <https://orcid.org/0000-0002-3250-5287>

¹⁰ DNI: 44853625. Filiación: Cibertec, docente a tiempo parcial. Licenciado en Administración de Empresas, ival99@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1193-2773>. Arequipa – Perú.

ABSTRACT

Covid 19 has had negative effects for clients in the financial sector, therefore financial institutions have had to implement bio-security measures to attend to the public in person and technology has been one of the tools to face customer service problems. public. For this reason, the general objective of this study was to determine the level of customer satisfaction with the service channels in a financial institution in Arequipa. Study in the times of Covid 19. A field study, correlational scope, with an ex post facto design was used. The technique was the survey and the instrument was the questionnaire according to the Servqual model; The population was made up of 515 clients and non-probabilistic sampling - casual or accidental was used, so the sample was made up of 515 clients. The main results showed that 88% of clients presented a high level of satisfaction with the digital service channel, 61% of clients presented a low level of satisfaction with the telephone service channel and 86% of clients presented a level of low satisfaction with the face-to-face service channel.

KEYWORDS

Customer satisfaction, digital channel, telephone channel, face-to-face channel, covid 19.

LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES POR ROPORT A LOS CANALES DE SERVICIO A LA CLIENTELA EN UN ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE AREQUIPA. ESTUDIO EN TIEMPO DE COVID 19

RÉSUMÉ

La covid 19 a eu des effets négatifs pour les clients du secteur financier, c'est pourquoi les entités financières ont dû mettre en place des mesures de biosécurité pour s'adresser au public de manière présenteielle et la technologie a été l'un des outils pour faire face aux problèmes d'attention au public. C'est pourquoi l'objectif général de cette étude était de déterminer le niveau de satisfaction des clients par rapport aux canaux de service d'une institution financière à Arequipa. Étude à l'époque du Covid 19. Une étude de terrain a été utilisée, de portée corrélationnelle, avec une conception ex post facto. La technique utilisée était l'enquête et l'instrument était le questionnaire selon le modèle Servqual ; la population était composée de 515 clients et un échantillonnage non probabiliste a été utilisé - occasionnel ou accidentel, donc l'échantillon était composé des 515 clients. Les principaux résultats ont montré que 88 % des clients étaient très satisfaits du canal de service numérique, 61 % des clients étaient moins satisfaits du canal de service téléphonique et 86 % des clients étaient moins satisfaits du canal de service en face à face.

MOTS CLÉS :

Satisfaction des clients, voie numérique, voie téléphonique, voie de face à face, covid 19

INTRODUCCIÓN

Desde el mes de marzo del año 2020, el presidente de la nación del Perú, Martín Vizcarra Cornejo declaró: Estado de emergencia nacional por la covid 19, y la mayoría de empresas debieron cerrar sus puertas con el fin de no propagar el virus en sus trabajadores y al público en general; sin embargo, uno de los sectores que permanecieron abiertos al público, fue el financiero; justamente, estas empresas del sector financiero debían seguir atendiendo al público, pero, para ello, debían seguir protocolos de bioseguridad como el uso del cubre boca, la toma de temperatura, desinfección al ingreso y salida del establecimiento; así también, las entidades financieras debían mantener la capacidad de aforo con un máximo del 50% en sus instalaciones y controlar que haya un distanciamiento de 1.5 metros entre cada persona.

Esta situación, durante el periodo de pandemia por la covid 19, ha generado diversos cambios en la forma de atención al público en las entidades financieras; en las afueras de las instalaciones se podían registrar largas filas de personas esperando a ser atendidas y en algunas ocasiones, no se llegaba a atender a todas por lo que se podía percibir malestar e incomodidad por parte de los clientes. Ergo, las entidades financieras optaron por mejorar los canales de atención digitales y telefónicos; es decir, instaron a los clientes a usar dichos canales debido a que habían implementado mayores herramientas para poder realizar sus transacciones bancarias por este medio y satisfacer sus necesidades, sin embargo, el aglomeramiento de las personas no cesó.

Cano y Vilca (2017), en un estudio sobre el el impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del Banco de Crédito del Perú (BCP) concluyeron que, el 68% de los visitantes del BCP evidenciaron insatisfacción con la calidad de atención, una medida para contrarrestar esta situación fue utilizando las plataformas virtuales para algunos trámites, debido a que el tiempo de espera de forma física era demasiado. Estos resultados se alinean con el canal de atención físico, que, como se muestra, aun antes de la Covid 19, tenía deficiencias para la atención al público. Gonzales (2017) en su estudio sobre el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú, concluyó que el desarrollo de la banca electrónica se relaciona con el nivel de aceptación de los clientes, por lo que el 85% se mostraron satisfechos con la banca electrónica; asimismo, Arteaga y Choquehuanca (2017), en su investigación sobre factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana-2016, demostraron que el nivel de relación entre los factores perceptuales y la utilización de los servicios de banca móvil obtuvieron una correlación de Pearson con un valor de 0,787, lo que permitió evidenciar la existencia de una correlación entre las variables estudiadas. Estos estudios demuestran que los clientes de las entidades financieras sienten una satisfacción alta con el canal de atención digital, sin embargo, es menester tener en cuenta que ambos resultados fueron obtenidos antes de la Covid 19. Por otra parte, la investigación realizada por Alarcón (2018), sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco BBVA Continental, evidencio que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio, con un valor obtenido $Rho = .875$, y como resultado, el 70% de clientes se mostraron contentos con la atención brindada en las instalaciones del banco. Un estudio similar realizado por Valdiviezo (2017), sobre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú en Piura, demostró que el 66% de clientes se mostraron satisfechos con la atención que se brindaban en las instalaciones del banco, así lo demostró la prueba de hipótesis con un valor obtenido de .000 que concluye en una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la atención al cliente.

La mayoría de investigaciones tuvieron resultados positivos en cuanto a la relación de la satisfacción del cliente y la atención por sus diversos canales; sin embargo, como se menciona líneas arriba, este estudio se realiza en tiempos del covid 19 y con los resultados se podrá distinguir con cuál de los canales de atención, los clientes se sienten más satisfechos en esta época, considerando los canales digitales, canales en línea/banca telefónica y los canales presenciales. Es por ello que el presente artículo tiene por objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos del Covid 19.

Entidades financieras y el covid 19

Las entidades financieras permiten ejecutar operaciones mediante transacciones financieras y captación del capital de los clientes en operaciones activas o pasivas como préstamos y créditos, inversión de capitales, seguros, entre otros. El sistema bancario en el Perú se constituye el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la banca comercial y de ahorros. Los agentes bancarios en Perú siguen de forma atenta las situaciones que se vienen descubriendo en cuestión de tecnología; esto a fin de dar un mejor servicio al cliente. Según la ASBANC (2019) la banca peruana tiene experiencia y madurez para tomar acciones preventivas en caso se susciten situaciones que afecten a la sociedad y a la economía del país. En ese sentido, se puede atender a la demanda con calidad en el servicio y sin riesgos para los clientes.

Uno de los desafíos y quizás el más relevante, ha sido la pandemia por el covid 19, que es una situación sin precedentes y ha afectado de forma directa a las organizaciones y la sociedad. Ergo, en palabras de Eguiluz (2020) “Las instituciones financieras cumplen un papel fundamental para tener una pronta recuperación económica y, poco a poco, ayudar a que se regrese a la nueva normalidad en la economía” (párr. 4). Es importante actuar de forma responsable y planificada debido a que también se han afectado a los clientes quienes deben hacer uso de su capital para subsistir; además, es crucial que se puedan dar créditos para mantener una economía familiar y empresarial estable. Eguiluz (2020) menciona que las entidades financieras actúan con entendimiento de la situación y con visión para darle una calidad del servicio óptimo para asegurar la salud y la satisfacción de los clientes.

Dentro de las medidas adoptadas para atender al público esta el uso de la tecnología, Tambini y Díaz (2020) mencionan que los países donde las herramientas digitales se han desarrollado eficientemente, hay una mejor adaptación de las circunstancias por el covid 19, lo que permite respaldar la economía peruana y el servicio a los clientes, la tecnología ayuda a mitigar el impacto de la covid 19. En el caso de Perú, los autores precisan que este país tiene la capacidad tecnológica para hacer frente a la covid 19. Asimismo, el ecosistema tecnológico continúa en desarrollo para hacer frente a circunstancias planteadas por la pandemia u otros sucesos expandiendo a otros servicios digitales como cuentas, compras, inversiones utilizando solamente plataformas digitales.

Los clientes

Cuando se inició el aislamiento social en el Perú y se cerraron la mayoría de establecimientos, la gente quedó en una situación incierta debido a que perdieron su trabajo, debían permanecer en sus casas y día a día se mostraban en las noticias que habían más contagios y decesos. Esto influyó en que las personas se desesperen, además de una fuerte infodemia, que según la OMS (2020) se refiere a vivir en un caos informativo y en el cual la gran cantidad de información genera desconocimiento de la situación real. El difícil acceso a los elementos de primera necesidad incidieron en que se formen largas colas en los establecimientos; el sector que sufrió la mayor problemática de afluencia de personas fue el financiero, donde las personas hicieron largas colas esperando a ser atendidos y desesperadas por obtener capital para poder subsistir. Según Gestión (2020) el 24% de clientes, debido a la pandemia planea dejar de ir a los establecimientos de las entidades financieras una vez que sea superado el covid 19. Por otro lado, un impacto a corto plazo que ha tenido la pandemia han sido las preferencias de los clientes con respecto a los servicios financieros. Mientras hay entidades que permanecen abiertas al público, los clientes buscan realizar sus transacciones de forma virtual a través de aplicaciones en línea. Sin embargo, antes de ello se debe tener en cuenta que los clientes deben educarse para el uso de estas aplicaciones, minimizar

riesgos de fraudes, debe haber mayor personalización y más herramientas para que los clientes puedan interactuar.

Los comportamientos y prioridades de los clientes, al verse vulneradas por la atención de forma presencial, han cambiado por una aceptación a los entornos digitales por lo que es imprescindible también que cambien los procesos de atención de las entidades financieras. Por otro lado, existe un público de entre 50 y 70 años quienes de cada cinco clientes, solo uno conoce y usa aplicaciones digitales; este público debe ir de forma personal a las entidades financieras lo que también representa un reto para las entidades financieras y su calidad en la atención.

Satisfacción de los clientes

La satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del cliente, es un término psicológico que relaciona los sentimientos de bienestar y placer por adquirir lo que se quiere y se espera de un producto o servicio; por lo cual, los niveles de satisfacción del usuario son una manera de medir la complacencia de las expectativas, requerimientos y deseos de los usuarios (Morillo y Morillo, 2016). De acuerdo con García (2016), son experiencias que resultan del contacto entre la entidad y el cliente, siendo este, un elemento principal para lograr que el cliente se sienta satisfecho; “la satisfacción es comprendida como una evaluación que realiza el cliente en función a un servicio, la cual depende como el servicio respondido a sus demandas y necesidades, en caso de que esto no se dé, se genera una insatisfacción” (Steffanell-De León, Arteta, y Noda, 2017:4).

Para Pavón-Sicilia, Baquero-Guilarte, y Góngora-Díaz, (2018) la satisfacción del cliente con el servicio se encuentra orientada a interpretar una necesidad que puede existir o puede ser creada; se encuentra asociada a las expectativas del mismo, lo que indica que su satisfacción no está determinada solamente por la calidad del servicio o producto recibido. Se considera una respuesta emocional de las personas ante una vivencia y relación con la entidad que le ofrece el servicio o producto (Dos Santos, 2016). Para medir la satisfacción de los clientes con el servicio se utiliza el modelo servqual, desarrollado por Valerie, Zeithaml, Parasuraman y Bery en 1983 con apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge; se desarrolla en cinco dimensiones: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

Canales de atención

Los canales de atención, también conocidos como puntos de acceso, son los medios a través de los cuales los clientes utilizan los diferentes servicios ofrecidos por las entidades u organizaciones. Este tipo de medios tienen una relevancia de alto rango en lo que se refiere a la calidad de la atención, ya que el uso correcto de estos ayuda a extender la cobertura de los servicios que ofrece la entidad, así como también facilitar la gestión de trámites, atender distintos grupos y fortalecer el acceso a la información (Secretaría de Gestión Pública Perú, 2015). Los canales de atención ayudan a la entidad a lograr la fidelidad, lealtad, satisfacción y valor. En las entidades, continuamente se presentan oportunidades de mejora, lo que hace que el crecimiento de esta se vea fortalecido por los canales de atención, así también permiten a la entidad u organización potenciar su imagen de innovación tecnológica (López y Hernández, 2009). Según la Asociación de Bancos del Perú [ASBANC], 2019, existen diversos canales de atención al cliente, dentro de los cuales se encuentran: El canal de atención digital o electrónico, el canal en línea o la banca telefónica y el canal presencial o el canal de atención física.

a) Canal de atención digital

Para Forrester (2015), actualmente, son los usuarios quienes manejan sus interacciones con las empresas; con tanta información, los clientes esperan tener acceso directo a toda la información de forma rápida y segura; para ello, mantener a los clientes implica un esfuerzo arduo mediante el uso de la tecnología y los canales digitales. En la actualidad, gracias a los avances del internet y de los aparatos tecnológicos, se pueden llevar a cabo un conjunto de transacciones y operaciones bancarias sin necesidad de acudir a la entidad; las personas desde sus hogares con ayuda de equipos como teléfonos, computadoras o Tablets, pueden revisar sus cuentas, cancelar deudas bancarias, efectuar transferencias, gestionar algún trámite, etc. (ASBANC, 2019). A las nuevas empresas que han aprovechado la transformación digital en el ámbito financiero se les llama fintechs, este término le corresponde a la palabra finanza y tecnología. Este tipo de empresas por lo general se especializan en un servicio o producto financiero determinado (Fernández y Urbiola, 2018).

b) Canal de atención telefónico

Los canales telefónicos o en línea ofrecen al cliente herramientas de autoayuda, su propósito es ayudar a los clientes a conseguir información de maneras más rápida y sencilla, sin tener que acudir a un contacto físico con la entidad; todo este proceso se realiza por medio de una llamada en el cual, el cliente es atendido por un bot (programa informático de respuesta automática) (Sánchez, Febles, y Martínez, 2006) y el cual tiene una atención durante las 24 horas al día y los 7 días a la semana (Ardunio y Peñalosa, 2018). De esta forma, las entidades financieras tienen el objetivo de disminuir la aglomeración en los centros de atención físicos (Alvarado y Trespalacios, 2016).

c) Canal de atención presencial

La banca presencial permite el manejo de cuentas de ahorros y depósitos del sector privado/pasivos. Este tipo de banca realiza las funciones propias de los bancos tradicionales como lo es la obtención de recursos a través de los productos financieros tradicionales y sencillos (Orcos y Palomas, 2015); dentro de ello, se encuentran los agentes bancarios que son las extensiones de las entidades bancarias, estos pueden brindar una asistencia profesional a los clientes, mantener los registros bancarios, emitir efectivo y administrar la liquidez (Tarazi y Breloff, 2011), y los cajeros automáticos que funcionan de forma automatizada pero se debe realizar la transacción de forma física o presencial (Alonso, Fernández, López, Sánchez, y Tuesta, 2013).

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación se estructura sobre una investigación de campo, la cual tiene como fundamento recoger los datos directamente de la realidad del problema a través de encuestas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018); asimismo, el alcance de la investigación es el correlacional el cual tiene la característica de estudiar y relacionar las variables de estudio en un contexto determinado presentándolos en datos cuantitativos (Arias, 2020). El diseño del estudio es ex post facto, debido a que se realiza después del hecho.

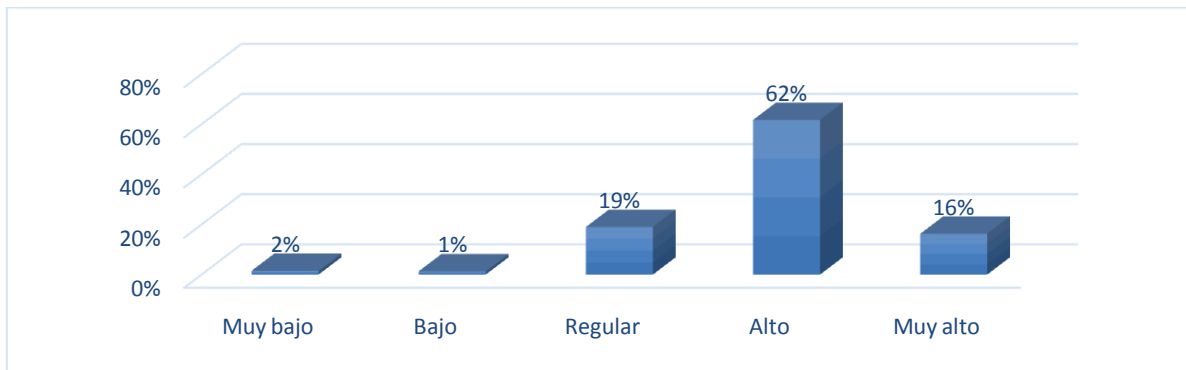
La población se constituye por 515 clientes de la entidad financiera en Arequipa, para hallar la muestra se utiliza el método de muestreo de población auto-representado y se utiliza debido a que la cantidad de individuos que asisten a la entidad financiera es variada; por tal motivo, se eligió a la

cantidad de personas que asistieron durante un día de baja asistencia a la entidad financiera (lunes), y un día donde la asistencia es repleta (viernes). En consecuencia, la muestra se conforma por la misma cantidad de la población, es decir, 515 clientes de la entidad financiera en Arequipa. La técnica que se utiliza es la encuesta y el instrumento para medir el nivel de satisfacción de los clientes con los canales de atención es el cuestionario según el modelo Servqual, el cual ha sido validado en diversos contextos y estudios. La recolección de datos se realiza en el mismo lugar de los hechos, a las afueras de las instalaciones de la entidad financiera. Las figuras se van a generar en el sistema Excel 2016 para luego exportarlas a Word 2016.

RESULTADOS

Figura 2.

Nivel de satisfacción de los clientes con el canal digital

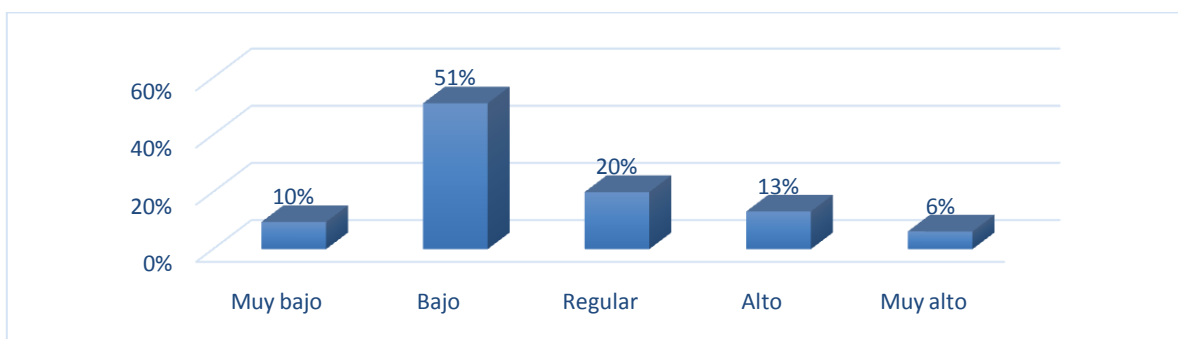


Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario

En la figura 1, se observa que el 88% de clientes de la entidad financiera, se encuentran con un nivel de satisfacción alto y muy alto con respecto al canal de atención digital. Este resultado permite evidenciar que, en tiempos del covid 19, el canal digital es una herramienta efectiva y aprobada por los clientes para realizar sus transacciones financieras.

Figura 3.

Nivel de satisfacción de los clientes con el canal telefónico

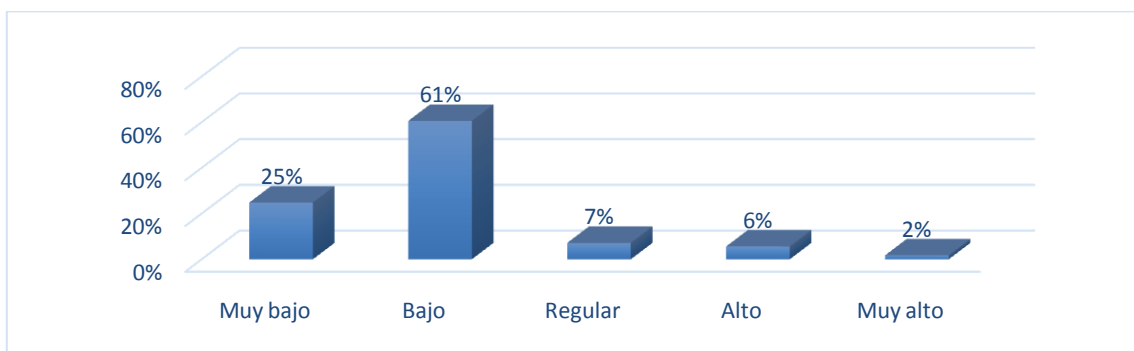


Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario

En la figura 2, se observa que el 61% de clientes de la entidad financiera, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo y muy bajo con respecto al canal de atención telefónico. Mediante el resultado se deduce que, si bien, en el canal telefónico se pueden realizar operaciones financieras, en tiempo del covid 19, no resulta la mejor herramienta para que la entidad financiera atienda a sus clientes.

Figura 4.

Nivel de satisfacción de los clientes con el canal presencial



Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario

En la figura 3, se observa que el 86% de clientes de la entidad financiera, se encuentran con un nivel de satisfacción bajo y muy bajo con respecto al canal de atención presencial. Este resultado permite inferir que las colas observadas en las afueras de la entidad financiera, han generado que casi todos los clientes presenten insatisfacción con este canal.

DISCUSIÓN

Previo a aplicar los cuestionarios, hubo la seguridad de que todos los clientes habían utilizado cada uno de los canales de atención; sin embargo, se encontraban realizándolo de forma presencial debido a que el tipo de transacción financiera los obligaba a asistir ya sea por cajero automático o en atención con el personal de servicio.

Los resultados muestran que el canal de atención digital generó un nivel de satisfacción alto en el 88% de clientes; resultados similares fueron obtenidos por Gonzales (2017) en su estudio sobre el desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú, en el que concluyó que el desarrollo de la banca electrónica se relaciona con el nivel de aceptación de los clientes, por lo que el 85% se mostraron satisfechos con la banca digital; asimismo, Arteaga y Choquehuanca (2017), en su investigación sobre los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana-2016, demostró que el nivel de relación entre las expectativas, la motivación y la utilidad de la aplicación con la utilización de los servicios de banca móvil obtuvieron una correlación de Pearson 0,787, demostrando niveles altos en las dimensiones de los factores perceptuales.

Con respecto al canal de atención telefónico, el nivel de satisfacción fue bajo en el 61% de clientes; para este resultado no se encontraron estudios previos que mostrasen resultados similares o contrarios; sin embargo, Alvarado y Trespacios, (2016), precisan que, mediante este tipo de canal, las entidades financieras tienen el objetivo de disminuir la aglomeración en los centros de atención físicos, más no se trata de un servicio personalizado al cliente.

Por último, el canal de atención presencial generó un nivel de satisfacción bajo en el 86% de clientes; resultados similares fueron obtenidos por Cano y Vilca (2017), en su estudio sobre el impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del Banco de Crédito del Perú y concluyeron que, el 68% de los visitantes del BCP evidenciaron insatisfacción con la calidad de atención; resultados contrarios los obtuvo Alarcón (2018), en su estudio sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco BBVA Continental, en el que concluyó que existe una relación positiva entre ambas variables de estudio, con un valor obtenido $Rho = .875$, y como resultados, el 70% se mostraron contentos con la atención brindada en las instalaciones del banco, así también, Valdiviezo (2017), en su estudio sobre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú en Piura, demostró que el 66% de clientes se mostraron satisfechos con la atención que se brindaba en las instalaciones del banco, así lo demostró la prueba de hipótesis con un valor obtenido de $.000$, que relacionó ambas variables de estudio.

Es importante tener en cuenta que los estudios en discusión se realizaron antes de la covid 19, por lo que los resultados demuestran una aceptación en los canales presenciales, pero no más aceptación en los canales digitales. Es relevante mencionar que desde la pandemia por la covid 19, se ha hecho mayor uso de la tecnología, pero también, debido a la desesperación de las personas por obtener capital para subsistir, se han presentado aglomeraciones de personas en los establecimientos de las entidades financieras mayor a lo normal (antes del covid 19).

Eguiluz (2020), menciona que las entidades financieras están actuando con entendimiento de la situación y con visión para darle una calidad del servicio óptimo para asegurar la salud y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, los resultados han demostrado que no se ha podido hacer frente a la pandemia por el covid 19 en las entidades financieras, esto debido a que muchas de las personas aún no están adaptadas al uso de la tecnología, existe un público de entre 50 y 70 años quienes de cada cinco clientes, solo uno conoce y usa aplicaciones digitales; este público debe ir de forma personal a las entidades financieras lo que también representa un reto para las entidades financieras y su calidad en la atención. Además, algunas personas aún no se han adaptado a la nueva normalidad del uso de las aplicaciones digitales por temor a un fraude bancario y ven por conveniente ir al banco, por lo que los establecimientos se llenan de largas colas. Tambini y Diaz (2020) precisan que dentro de las medidas adoptadas para atender al público está el uso de la tecnología. Sin embargo y esto se ha visto en los países desarrollados; sin embargo, el Perú aún no es un país en desarrollo y los resultados han evidenciado que los clientes deben educarse para el uso de estas aplicaciones, minimizar riesgos de fraudes, debe haber mayor personalización y más herramientas para que los clientes puedan interactuar de forma virtual y no tener que ir al mismo establecimiento.

CONCLUSIONES

El covid 19 ha tenido efectos negativos en la sociedad, los segmentos empresariales han debido cerrar sus puertas al público a excepción del sector de salud y financiero; con respecto a este último, las entidades financieras han tenido que implementar medidas de bio seguridad para atender al público de forma presencial y la tecnología ha sido la herramienta para enfrentar los problemas de atención al público. Esto ha llevado a que las prioridades y comportamientos de los clientes hayan cambiado, prefiriendo hacer uso de la tecnología para realizar sus transacciones financieras; sin embargo, aun, en un país en vías de desarrollo como el Perú, la tecnología no es el principal recurso para que los clientes realicen sus transacciones financieras por miedo a fraudes virtuales. A

consecuencia, durante la pandemia, se ha observado largas colas en los establecimientos de las entidades financieras. A efecto de ello, los resultados permiten concluir que el nivel de satisfacción por el canal presencial ha sido bajo y el nivel de satisfacción por el canal digital ha sido alto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, X. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental en Lima. *Tesis de licenciatura*. Universidad de Lambayeque, Lima.
- Alonso, J.; Fernández, S.; López, C. Sánchez, R. y Tuesta, D. (2013). Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera. Madrid: BBVA.
- Alvarado, J. y Trespacios, M. . (2016). Entendiendo la evaluación de la espera desde la psicología del consumidor: efectos de las expectativas y los llenadores del tiempo. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 26(62), 57-68.
- Ardunio, A. y Peñaloza, A. (2018). Comportamiento de los clientes bancarios frente a los servicios electrónicos. *Revista Actualidades Contables Faces*, 21(37), 1-28.
- Arias , J. L. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración* (1ra ed.). Arequipa, Perú.
- Arteaga, V. y Choquehuanca, N. (2017). Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa Metropolitana-2016 *tesis de licenciatura*, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Asociación de Bancos del Perú. (2019). Canales digitales ganan terreno aceleradamente en preferencias de usuarios bancarios. Lima: ASBANC. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-SEMANAL-322.pdf>
- Cano, F. y Vilca, K. . (2017). El impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del Banco de Crédito del Perú *tesis de licenciatura*, Universidad Inca Garcilaso de La Vega
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 45(2), 79-95.
- Eguiluz, F. (junio de 2020). La banca digital y la inclusión financiera son los desafíos en medio de la COVID-19. (B. Continental, Entrevistador) Arequipa, Perú. Obtenido de

<https://www.bbva.com/es/pe/la-banca-digital-y-la-inclusion-financiera-son-los-desafios-en-medio-de-la-covid-19/>

Fernández, S. y Urbiola, P. (2018). Trnasformación digital y competencia en el sector financiero. BBVA.

Forrester. (2015). La transformación digital en la era del cliente. Forrester Research Inc. Obtenido de https://www.accenture.com/t00010101T000000__w__/mx-es/_acnmedia/PDF-3/Accenture-Digital-Transformation-In-The-Age-Of-The-Customer-Spanish.pdf

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista Telos*, 18(3), 381-398.

Gestión. (2020). *clientes de banca presencial*. Perú. Recuperado el 19 de diciembre del año 2020 de <https://gestion.pe/economia/empresas/uno-de-cada-cuatro-clientes-de-banca-planea-usar-menos-o-dejar-de-ir-a-las-sucursales-despues-de-crisis-del-covid-19-noticia/>

Gonzales, A. (2017). Desarrollo de la banca electrónica y la aceptación de los clientes de Lima Metropolitana de los 4 principales bancos del Perú *tesis de licenciatura*, Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.

Hernández -Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.

López, C. y Hernández, S. (2009). Estrategias de multicanalidad a partir de la visión integral del cliente. Vodafone.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*(34), 181-209.

Morillo, M. y Morillo, M. . (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*22(2), 111-131.

Orcos, R y Palomas, S. (2015). Liberalización del sector bancario y persistencia de las formas organizacionales. INNOVAR. *Revista d Ciencias Administrativas y Sociales* , 25(58), 9-22.

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Hacer frente a las enfermedades durante la covid 19*.
Obtenido: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/335827/WHO-2019-nCoV-Non-communicable_diseases-Policy_brief-2020.1-spa.pdf
- Pavón-Sicilia, Y.; Baquero-Guilarte, R. y Góngora-Díaz, Á. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos. *Revista Ciencias Holguín*, 24(4), 1-28.
- Sánchez, A.; Febles, A. y Martínez, R. (2006). Soporte de software en internet. *Revista Ingeniería Industrial* 27(1), 36-39.
- Secretaría de Gestión Pública Perú. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Secretaría de Gestión Pública. Presidencia del Consejo de Ministros.
- Steffanell-De León, I.; Arteta, Y y Noda, M. . (2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Revista Ciencias Holguín*, 23(3), 1-13.
- Tambini, J., & Díaz, E. (2020). *Innovaciones financieras en el contexto covid 19*. Perú: Moenda.
Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-182/moneda-182-07.pdf>
- Tarazi, M. y Breloff, P. (2011). Regulación de los agentes bancarios. *Revista Enfoques* , 1-24.
- Valdiviezo, Z. (2017). Calidad de atención y satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú. *Tesis de licenciatura*. Universidad Nacional de Piura, Piura.

FORMA Y PREPARACIÓN DE MANUSCRITOS: INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE ORIGINALES REVISTA ARBITRADA ORINOCO PENSAMIENTO Y PRAXIS

NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE ORIGINALES DE LA REVISTA ARBITRADA: ORINOCO, PENSAMIENTO Y PRAXIS: