

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA
AGENCIA MIBANCO, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

DOMINGUEZ RENGIFO EDIE

HUAMAN GARCIA IRMA ISABEL

PUCALLPA - PERÚ

2017

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Moisés Amancio Cueva Muñoz
Presidente

Mg. Manuel Rocha Gonzales
Miembro

Dr. Enoc López Navarro
Miembro

Dr. Limber Pinchi Fasanando
Asesor

Bach. Edie Dominguez Rengifo
Tesisista

Bach. Irma Isabel Huaman
Tesisista

DEDICATORIA

Nuestra tesis está dedicada en primer lugar a Dios por habernos permitido llegar hasta este punto y darnos salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros queridos y amados padres por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor.

DOMINGUEZ RENGIFO, Edie
HUAMAN GARCIA, Irma Isabel

De manera personal dedicar este proyecto a una personita muy especial que es mi motivo e inspiración para seguir adelante y seguir creciendo profesionalmente y es mi princesita hermosa mi hija Liana Fernanda Pinedo Huaman.

HUAMAN GARCIA, Irma Isabel

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a la Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, Escuela profesional de Administración, nuestra casa de estudio donde adquirimos muchos conocimientos y aprendizajes por medio de nuestros docentes que día a día nos fueron formando profesionalmente y lograr culminar nuestra carrera profesional satisfactoriamente.

En segundo lugar, agradecer a la Agencia Mi Banco Pucallpa por la aceptación para realizar nuestro proyecto, brindándonos toda la información necesaria y permitirnos llevar a cabo esta investigación. Y a sus clientes que muy amablemente accedieron a responder nuestras encuestas y poder llegar a nuestros resultados satisfactoriamente.

En tercer lugar, agradecer a nuestro asesor, el Dr. Adm. Limber Pinchi Fasanando, por su interés y apoyo incondicional, así mismo brindarnos la motivación y capacitación para asumir este reto y llevar a cabo nuestro proyecto de tesis.

DOMINGUEZ RENGIFO, Edie
HUAMAN GARCIA, Irma Isabel

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	18
1.3. Objetivo general y objetivos específicos	18
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	19
1.4.1. Hipótesis general	19
1.4.2. Hipótesis específicas.....	19
1.5. Variables.....	20
1.5.1. Definición conceptual de variables.....	20
1.5.2. Definición operacional de variables	20
1.6. Operacionalización de variables	21
1.7. Justificación e importancia	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Gestión.....	24
2.1.2. Calidad del servicio	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Gestión bancaria	27
2.2.2. Calidad del servicio	35
2.3. Definición de términos básicos.....	41
2.3.1. Gestión bancaria	41
2.3.2. Calidad del servicio	414

CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	45
3.1. Método y diseño de investigación	45
3.1.1. Método de investigación.....	45
3.1.2. Diseño y esquema de la investigación	45
3.2. Población, muestra y muestreo	45
3.2.1. Población	46
3.2.2. Muestra	46
3.2.3. Muestreo	47
3.3. Procedimiento de recolección de datos.....	49
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	49
3.5. Presentación de los datos	50
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51
4.1. Resultados.....	51
4.1.1. Descripción y análisis de resultados para responder los objetivos	51
4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis.....	56
4.1.1. Discusión de resultados	59
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. CONCLUSIONES	64
5.2. RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	68
Anexos.....	760

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Nivel alcanzado de la variable gestion	53
TABLA 2 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestiòn.....	53
TABLA 3 Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio	54
TABLA 4 Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio	54
TABLA 5 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: conocimiento real de los costos	55
TABLA 6 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: conocimiento de todas las rentabilidades	56
TABLA 7 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: control de las variables fundamentales.....	56
TABLA 8 Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: sistema de costos	57
TABLA 9 Relación entre la gestiòn y calidad del servicio	58
TABLA 10 Relación entre el conocimiento real de los costos y calidad del servicio	59
TABLA 11 Relacion entre entre el conocimiento de todas las rentabilidades y calidad del servicio.....	59
TABLA 12 Relacion entre el control de las variables fundamentales y calidad del servicio	60
TABLA 13 Relacion entre el sistema de costos y calidad del servicio.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Porcentajes obtenidos del variable gestión	54
Figura 2 : Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio	55
Figura 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión el conocimiento real de los costos	55
Figura 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión conocimiento de todas las rentabilidades.....	56
Figura 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión control de las variables fundamentales	57
Figura 6 :Porcentajes obtenidos de la dimensión sistema de costos	57

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1	79
Anexo 2: Instrumento 2	80
Anexo 3: Matriz de consistencia	81

RESUMEN

La presente investigación, titulada “gestión y calidad del servicio de la agencia Mibanco Pucallpa, 2016, se ha realizado con la finalidad de conocer la relación de la gestión y sus dimensiones con la calidad del servicio de la agencia Mibanco Pucallpa, 2016.

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable gestión, con una población de 96, muestra y muestreo de 53 trabajadores, la variable calidad del servicio se trabajó con una población de 515 clientes que acceden al servicio en promedio por día, muestra de 97 y muestreo de 53 clientes, en ambas variables se aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, los resultados se han digitado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24).

La relación es positiva muy baja, y el valor de significancia es 0.364, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre la gestión y calidad del servicio de la agencia Mibanco Pucallpa, 2016.

Palabras clave: gestión, calidad, servicio, usuario

ABSTRACT

This research, entitled "management and quality of service of the agency Mibanco Pucallpa, 2016, was carried out with the purpose of knowing the relationship of the management and its dimensions with the quality of the service of the agency Mibanco Pucallpa, 2016.

The study was descriptive and correlational, with a correlational transectional design, the variable management was used, with a population of 96, sample and sampling of 53 workers, the variable quality of service was worked with a population of 515 clients who access the service on average per day, sample of 97 and sampling of 53 clients, in both variables a closed questionnaire of 20 items was applied, with 5 response options, the results were typed in the Excel program, and data analysis was done through the Pearson statistical test of correlation coefficient, program (SPSSv24).

The relationship is positive very low, and the significance value is 0.364, higher than the established value 0.05, therefore there is no significant relationship between the management and quality of service of the agency Mibanco Pucallpa, 2016.

Key words: management, quality, service, user

INTRODUCCIÓN

La gestión en el mundo actual, significa que todas nuestras actividades, planificadas, organizadas, y dirigidas por el gestor se cumplan, con el mínimo porcentaje de errores, acciones que se verán reflejadas en la satisfacción o no de los clientes, las entidades financieras más que cualquier otra, necesitan que todos los miembros de sus organizaciones muestren buenos niveles de gestión, que se traduzcan en el incremento de la mayor cantidad de clientes y niveles altos de satisfacción.

Sin embargo los directivos de Mybanco de Pucallpa, indican que se encuentran con la preocupación constante de mejorar cada día más, con el propósito de brindar un buen servicio al micro y pequeño empresario que son sus clientes actuales y potenciales, por lo que el trabajo de dicha entidad financiera, se realiza en base a metas, por lo que existe mucha presión, y la presión por llegar a la meta se trabaja hasta los domingos. Mibanco en este proceso todavía tiene muchas dificultades, como se pudo observar que no brindan información completa referente a los préstamos, lo que les interesa es nada menos otorgarlos, no les informan el número de cuotas para sus pagos, tampoco cuánto deben pagar por día de mora, en caso de atraso, también se pudo observar que existe mucha demora en los trámites para adquirir una constancia de no adeudo entre otros, lo que les ocasiona pérdida de tiempo a los clientes, por estas razones realizamos en presente trabajo de investigación, bajo la siguiente estructura:

Capítulo I: problema de investigación: en este capítulo presentamos la descripción del problema a través del método deductivo, también presentamos la formulación del problema, los objetivos, la hipótesis general y específicos, las variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II: marco teórico: presentamos 5 antecedentes y 5 teorías de la variable gestión y 5 antecedentes y 5 teorías de la variable calidad del servicio, también presentamos definiciones de términos básicos por cada teoría.

Capítulo III: marco metodológico: presentamos, el tipo de investigación, diseño y esquema de investigación, población y muestra, instrumento de recolección de datos, y técnicas de recojo.

Capítulo IV: resultados: presentamos los resultados de trabajo de campo con aplicación estadística, la contrastación de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas.

Capítulo V: discusión de resultados: presentamos la contrastación de los resultados de trabajo de campo con los resultados de los antecedentes descritos en las bases teóricas.

Conclusiones: presentamos 7 conclusiones y 7 recomendaciones, la primera conclusión referida a la relación entre variables, la segunda y tercera responden al nivel alcanzado por variable, y de la cuarta a la séptima, responden a la relación de las dimensiones de la variable gestión con la variable calidad del servicio.

Finalmente presentamos las referencias bibliográficas