

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL BANCO  
INTERNACIONAL DEL PERÚ, PUCALLPA, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**LAULATE VASQUEZ EMMY ROSA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2018**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10.00 horas del día Miércoles 16 de Mayo del 2018, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en el artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos, se reunió el jurado integrado por los docentes: Mg. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro) y Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro).

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada "LA GESTION Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERU, PUCALLPA 2017" por la Bachiller: Emmy Rosa Laulate Vasquez.

Según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, la Bachiller obtuvo la calificación final de:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 11.00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Mg. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro



Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

## ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Mg. Manuel Rocha Gonzáles

.....  
Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraes

.....  
Miembro

Mg. Jonel Manzano Mejía

.....  
Miembro

CPCC. Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva

.....  
Asesor

Bach. Emmy Rosa Laulate Vásquez

.....  
Tesisista

**REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS**

Yo, \_\_\_\_\_

Autor de la TESIS titulada:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sustentada el año: \_\_\_\_\_

Con la asesoría de: \_\_\_\_\_

En la Facultad: \_\_\_\_\_

Escuela profesional de: \_\_\_\_\_

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.

**Tercero:** Autorizo la publicación,

**Total** (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio)

**Parcial** (significa que solo la caratula, la dedicatoria y el resumen en PDF será compartido en el repositorio)

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ DNI: \_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme día a día, a mis queridos padres, a mi esposo y adorado hijo, por ser mi inspiración en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haber permitido que logre uno de mis anhelados sueños, ser profesional.

A la Universidad Nacional de Ucayali, mi alma mater, por haberme acogido en sus aulas durante los cinco años de estudio.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes me impartieron sus conocimientos, contribuyendo a mi formación profesional.

Al asesor de tesis CPCC. Mg. Severino Antonio Guerra Da Silva, por guiarme en el proceso del desarrollo del presente trabajo de investigación, recurriendo a su capacidad y conocimiento científico.

A todas las personas que de una u otra manera contribuyeron en la ejecución del presente trabajo de investigación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema .....	6
1.2.1.Problema general .....	6
1.2.2.Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivo general y objetivos específicos .....	6
1.3.1.Objetivo general .....	7
1.3.2.Objetivos específicos.....	7
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis .....	7
1.4.1.Hipótesis general.....	7
1.4.2.Hipótesis específicas.....	8
1.5. Variables .....	8
1.5.1.Definición conceptual .....	8
1.5.2.Definición operacional .....	9
1.6. Operacionalización de la variable.....	10
1.7. Justificación e importancia .....	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases teóricas .....	17
2.3. Definición de términos básicos .....	41
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>48</b>

3.1.	Método y diseño de investigación.....	48
3.1.1.	Método de investigación .....	48
3.1.2.	Diseño y esquema de la investigación .....	48
3.2.	Población y Muestra .....	49
3.2.1.	Población.....	49
3.2.2.	Muestra.....	49
3.3.	Procedimiento de recolección de datos .....	50
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	51
3.4.1.	Técnicas de elaboración de instrumentos .....	51
3.4.2.	Instrumento de recolección de datos .....	51
3.5.	Procesamiento de recolección de datos .....	51
3.6.	Procedimiento de recolección de datos .....	52
3.7.	Presentación de los datos .....	53
	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>54</b>
4.1.	Resultados.....	54
4.2.	Discusión de resultados .....	65
	<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
5.1.	CONCLUSIONES.....	70
5.2.	RECOMENDACIONES.....	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
	ANEXOS.....	87



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Nivel alcanzado de la variable gestión.....	54
Tabla 2:	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión.....	55
Tabla 3:	Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio.....	56
Tabla 4:	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio.....	56
Tabla 5:	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: conocimiento real de los costos.....	57
Tabla 6:	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: conocimiento real de todas las rentabilidades..	58
Tabla 7:	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: control de las variables fundamentales.....	59
Tabla 8:	Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: sistemas de costos.....	60
Tabla 9:	Relación entre la gestión y la calidad del servicio.....	61
Tabla 10:	Relación entre conocimiento real de los costos y la calidad del servicio.....	62
Tabla 11:	Relación entre conocimiento real de todas las rentabilidades y la calidad del servicio.....	63
Tabla 12:	Relación entre control de las variables fundamentales y la calidad del servicio.....	64
Tabla 13:	Relación entre sistemas de costos y la calidad del servicio.....	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 : Porcentajes obtenidos del variable gestión .....	55
Gráfico 2 : Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio .....	56
Gráfico 3: Porcentajes obtenidos de la dimensión conocimiento real de los costos .....	57
Gráfico 4: Porcentajes obtenidos de la dimensión conocimiento de todas las rentabilidades .....	58
Gráfico 5: Porcentajes obtenidos de la dimensión control de las variables fundamentales .....	59
Gráfico 6: Porcentajes obtenidos de la dimensión sistema de costos .....	60

## RESUMEN

El presente estudio, se realizó con el propósito de conocer la relación de la gestión y calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, estudio que pretende beneficiar a los trabajadores del banco y a sus clientes.

El estudio responde al tipo de investigación descriptivo correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable gestión con un muestreo aleatorio simple de 36 trabajadores del Banco y la variable calidad del servicio se trabajó con un muestreo no probalístico por conveniencia de 36 clientes del banco, se aplicó un cuestionario cerrado a cada una de las variables de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, los resultados se procesaron 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 entre la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es negativa baja y no significativa, en consecuencia la gestión no es referente para la calidad del servicio que ofrece esta entidad bancaria.

**Palabras clave:** gestión, bancaria, riesgo, cliente.

## ABSTRACT

The present research was carried out with the purpose of knowing the relationship of the management and quality of service of Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, a research that aims to benefit bank workers and their clients.

The research responds to the type of correlational descriptive research, with correlational transectional design, the management variable was worked with a simple random sampling of 36 bank workers and the quality of service variable was worked with non-probabilistic sampling by convenience of 36 bank clients , we applied 01 closed questionnaire to each of the variables of 20 items, with 5 response options, the results were processed in the Excel program, and the data analysis was done through the statistical test of Pearson's correlation coefficient program (SPSSv24).

The relationship between the management and quality of services of the Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, is low negative and not significant, consequently the management is not referring to the quality of the service offered by this bank.

**Keywords:** management, banking, risk, client.

## INTRODUCCIÓN

La gestión bancaria ha cambiado radicalmente, hoy más que nunca, están expuestas permanentemente a un entorno cambiante y a los impactos de la tecnología, estos cambios obligan a las entidades a ser dinámicas, flexibles e invertir en recursos materiales y humanos, para poder adaptarse al citado fenómeno, por ello surge la urgente necesidad de usar herramientas que propicien una gestión más eficiente. Sin embargo la gestión del Banco Internacional de Pucallpa, no está aprovechando estos avances de una manera efectiva, ya que los trabajadores no tienen el conocimiento real de los costos, tampoco el conocimiento de las rentabilidades de los productos y servicios, lo que no permite el control de las variables fundamentales, como son el riesgo operacional, el riesgo del tipo de cambio, de tipo de interés, de liquidez y riesgo país, lo que genera una total incertidumbre para el manejo eficiente de la gestión.

La gestión de las entidades financieras, están íntimamente relacionadas con la calidad del servicio, entendida como la satisfacción del cliente, que puede llegar a ser un aspecto importante para que las entidades financieras puedan mejorar e incrementar sus clientes, sin embargo, al Banco Internacional Pucallpa, le falta mejorar el servicio, según los clientes todavía hay deficiencias en la atención al cliente, no sienten un trato respetuoso, indican que hay problemas con los aspectos tangibles, especialmente la ubicación no facilita el parqueo para sus movilidades, tampoco brindan información de todos los servicios que ofrece, aunado a ello hay servicios que demoran más de lo necesario, todavía se registran largas colas, asimismo tiene pocos cajeros

automáticos, carece de un sistema de seguridad adecuado, situaciones que preocupan a los clientes de esta entidad financiera de Pucallpa, lo que constituye en un problema que debe resolverse a través de la investigación científica, por estas razones realizamos el presente trabajo de investigación, de acuerdo a la siguiente estructura:

Capítulo I. Problema de Investigación: El presente capítulo contiene, la descripción del problema, la formulación problema general y específicos, el objetivo general y los específicos, también contiene la hipótesis general y específicos, finalmente contiene las variables, justificación e importancia, viabilidad y limitaciones de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: El capítulo contiene 5 antecedentes y 5 teorías de cada una de las variables, también contiene la definición de 10 términos básicos por cada variable.

Capítulo III. Marco Metodológico: El capítulo contiene, el tipo de investigación, diseño y esquema de investigación utilizado, asimismo la población y muestra, finalmente presentamos la técnica utilizada para elaborar instrumentos de recolección de datos, y técnicas de recojo de datos.

Capítulo IV. Resultados: El capítulo contiene tablas y figuras, que reflejan los resultados de trabajo de campo con aplicación estadística, donde se muestra la prueba de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas.

Capítulo V. Discusión de Resultados: El capítulo contiene la discusión de los resultados de la investigación con los resultados de los antecedentes referenciados en las bases teóricas.

Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones: El capítulo contiene 7 conclusiones y 7 recomendaciones, los primeros reflejan la relación entre variables, los segundos y terceros el nivel alcanzado por cada variable, y del cuarto a la séptima, reflejan la relación de las dimensiones de la variable gestión con la variable calidad del servicio.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo a (Balbín, 2013), la banca ha llegado a todos los segmentos a través de una atención diferenciada. Creo que el mayor aprendizaje que ha tenido la banca en los últimos años ha sido el saber aplicar y ponerle mucho profesionalismo a la gestión del riesgo, la cual es la labor más importante de todo el sistema. La banca ha sabido enfocarse a todos los segmentos buscando una atención diferente, y acompañando su crecimiento con la aparición de nuevas instituciones financieras, algunas que han venido de afuera buscando constituir una banca más universal, o de nicho, y otras que tenían la capacidad de brindar sus operaciones financieras desde sus locales de origen, aprovechando la oportunidad de crecimiento que veían en el Perú.

Sin embargo, según (Bloomberg, 2016), la disminución de la rentabilidad se ha convertido en “una preocupación para la “estabilidad financiera” dado que podría reducir la capacidad de los bancos para recuperarse de una crisis al generar capital o vender acciones, dijo el gobernador del Banco de Inglaterra, Mark Carney, el 30 de noviembre.

Las acciones de los bancos europeos están encaminadas a su tercer año consecutivo de pérdidas en el 2016, según el índice de la industria financiera Bloomberg Europe 500. El retorno sobre el capital, una medida clave de la rentabilidad, se desplomó a 5.7% entre los



bancos europeos hasta junio, un descenso de más de un punto porcentual frente a un año atrás, según informó la Autoridad Bancaria Europea.

Por otro lado, según (Dos Santos, 2016), citado por (Garzón, 2016), Brasil, la economía más grande de América Latina, enfrenta una crisis política y económica que mantiene el país en recesión y que se prolongará a lo largo de 2016. Quien señala que para normalizar la situación es importante que se arregle primero la situación política. ¿Cuál es el escenario para el sector bancario en medio de esta crisis? El sector bancario vive un momento complicado porque se enfrenta a una contracción de la demanda interna, un deterioro muy fuerte del mercado laboral que seguirá en 2016, y unas empresas que por los mayores costes de financiamiento están reduciendo la demanda de créditos. Los bancos privados se han preparado para una situación como ésta y la oferta de créditos se ha moderado en los últimos años; no obstante, hay que permanecer atentos para ver qué pasa con la mora y su impacto. El problema lo pueden tener los bancos públicos, porque fueron los que más extendieron el crédito en los años anteriores a la recesión económica actual. El crédito está creciendo por debajo de la inflación, lo que indica que existe una caída en términos reales.

Mientras tanto, de acuerdo, a (Semana económica, 2016), los bancos en el Perú enfrentan el desafío de subirse a la ola digital, que ya marca la pauta en la industria bancaria a nivel mundial. Interbank, este banco prioriza las herramientas digitales como un medio para mejorar la experiencia de usuario, según Carlos Tori, vicepresidente de canales de

distribución de Interbank. El ejecutivo comentó que priorizar proyectos y recursos es “bien difícil” dentro del banco. “¿Tenemos que hacer una agencia nueva o mejorar la aplicación? Interbank prioriza lo digital. Cada tres semanas sacamos algo nuevo en la app, pero en otros canales vamos un poco más lento”, sostuvo, sin dar más detalles. Para Tori, los bancos se convertirán en compañías de *software*. “Veo bancos y organizaciones en general mucho más cercanas al cliente, peruanos mucho más digitales”, indicó.

Tecnología que también alcanza al Banco Internacional de Pucallpa, toda vez que está a la vanguardia de la tecnología, enfocado en los canales electrónicos, uno de los focos principales, se orienta a mejorar la atención de sus clientes mediante estos canales, sin embargo la gestión no está aprovechando estos avances de una manera efectiva, ya que los trabajadores no tienen el conocimiento real de los costos, tampoco el conocimiento de las rentabilidades de los productos y servicios, lo que no permite el control de las variables fundamentales, como son el riesgo operacional, el riesgo del tipo de cambio, de tipo de interés, de liquidez y riesgo país, lo que genera una total incertidumbre para el manejo eficiente de la gestión.

El sistema bancario forma parte de la economía y de la sociedad, su finalidad es conectar ahorros e inversiones de las personas naturales y jurídicas. Sin embargo, estas deben estar a la altura de las exigencias de sus clientes, las mismas que se vean reflejadas en la calidad del servicio que ofrecen, por ello se hace necesario evaluar esta variable en los diferentes contextos, bajo las siguientes consideraciones:

En relación al párrafo anterior, según (EUROPA PRESS, 2016), Deutsche Bank ha sido reconocido como el primer banco en calidad de servicio en España. Y de acuerdo a Fernando Sousa, director general de la división de Banca Comercial (Private & Business Clients) de Deutsche Bank, este reconocimiento demuestra el éxito de la estrategia de la entidad. "Apostamos por ser un banco de relación, que sitúa al cliente en el centro de su actividad y le ofrece un servicio de calidad y excelencia", ha señalado, tras manifestar el orgullo de la entidad de ser por séptima vez la primera en España en calidad de servicio a clientes.

Igualmente, de acuerdo, a (Global Finance, 2016), ha distinguido a BBVA, por segundo año consecutivo, como el mejor banco de América Latina por su dinámico crecimiento, solidez, rentabilidad, servicio al cliente y posicionamiento en banca digital, tema en el que es referente a nivel regional. BBVA Continental, de Perú, y BBVA Provincial, de Venezuela, también consiguieron el premio a mejor banco en estos países.

Por otro lado, según (Centro de Documentación para la Innovación de la Cadena de Suministro, 2017), Interbank está apostando por las soluciones tecnológicas de la empresa WaveTec para el desarrollo del proyecto Interbank Explora, que implica la renovación y mejora de las áreas de servicio en más de sus 100 agencias en todo el Perú. El proyecto es parte de una estrategia del banco para dar a la marca un lado humano y mejorar la relación con sus clientes, lo que significó hacer un "cambio radical" en las áreas de servicio, explicó Interbank. Esto incluye la instalación de kioscos personalizados, la

solución de señalización digital Donatello para los anuncios en las pantallas LCD, y la aplicación eQ Portal para la gestión completa del sistema y la recolección de indicadores de rendimiento clave. “El principal objetivo de este cambio fue la construcción de una nueva experiencia de banca que acerque a la empresa con sus clientes, en un ambiente agradable y de colaboración que rompa la visión tradicional de los clientes con respecto a los bancos”, dijo el banco.

Si bien es cierto la tecnología ha revolucionado en los bancos, pero la calidad del servicio falta mejorar en el Banco Internacional Pucallpa, según los clientes todavía hay deficiencias en la atención al cliente, no sienten un trato respetuoso, que pueda generar familiaridad y confianza, también indican que hay problemas con los aspectos tangibles, especialmente la ubicación no ofrece una playa de estacionamiento o parqueo para las movilidades de los clientes, también no brindan información de todos los servicios que ofrece, hay servicios que demoran más de lo necesario, todavía se registran largas colas, también hay problemas con la infraestructura interna, tiene pocos cajeros automáticos, no hay un sistema de seguridad adecuado, son situaciones que preocupan a los clientes de esta entidad financiera en Pucallpa, lo que constituye en un problema que debe resolverse a través de la investigación científica, por estas razones nos propusimos a desarrollar el presente trabajo de investigación, para lo cual nos planteamos las siguientes preguntas:

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cómo es la relación de la gestión y calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo es la relación del conocimiento real de los costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?
- ¿Cómo es la relación del conocimiento de todas las rentabilidades y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?
- ¿Cómo es la relación del control de las variables fundamentales y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?
- ¿Cómo es la relación del sistema de costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo General**

- Conocer la relación de la gestión y calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Precisar el nivel de la gestión del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.
- Establecer el nivel de calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.
- Calificar la relación del conocimiento real de los costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.
- Establecer la relación del conocimiento de todas las rentabilidades y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.
- Determinar la relación del control de las variables fundamentales y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa 2017.
- Evaluar la relación del sistema de costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

## **1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **1.4.1. Hipótesis General**

- La relación de la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.

#### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación del conocimiento real de los costos y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.
- La relación del conocimiento de todas las rentabilidades y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.
- La relación del control de las variables fundamentales y la calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, es significativa.
- La relación del sistema de costos y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.

### 1.5. VARIABLES

#### 1.5.1. Definición conceptual de variables

- **Gestión bancaria:** según (Gomez, 2013), es el sistema encargado de ocuparse de la captación, medición y valoración de los movimientos internos de un banco. Sus partes son: sistema financiero y bancarización.
- **Calidad del servicio:** de acuerdo a (Berdugo, Barbosa, & Prada, 2016), se define como la percepción que tiene el

cliente sobre el servicio recibido; dicha percepción es producto de la discrepancia entre las expectativas que tenía antes de recibir el servicio y el desempeño actual. No obstante, los clientes no perciben la calidad de servicio como un concepto unidimensional, si no que hacen una diferenciación de la información en varias dimensiones.

### 1.5.2. Definición operacional de las variables

- **Gestión bancaria:** es la información que se recabó a todos los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, con el objetivo de conocer su opinión sobre la gestión de esa importante organización financiera, preguntas que se formularon a través de un cuestionario de encuesta, relacionado con el conocimiento real de los costos, conocimiento de todas las rentabilidades, control de las variables fundamentales y sistema de costos.
  
- **Calidad del servicio:** es la información que se recabó a todos los clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, con el objetivo de conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ofrece esta importante organización financiera, preguntas que se formularon a través de un cuestionario de encuesta, relacionado con la atención al cliente, los aspectos tangibles, gestión de servicios y la infraestructura interna,



## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

**Tabla 1. Dimensiones, variables e indicadores.**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Gestión	Conocimiento real de los costos	Reducción de costos
	Conocimiento de todas las rentabilidades	Productos
		Servicios
	Control de las variables fundamentales	Riesgo operacional
		Riesgo de tipo de cambio
		Riesgo de tipo de interés
		Riesgo de liquidez
		Riesgo-país
	Sistema de costos	Control de los márgenes bancarios
		Calidad de los activos
Calidad de los servicios		
Calidad del servicio	Atención al cliente	Trato respetuoso
		Familiaridad
		Confianza
	Aspectos tangibles	Ambiente físico
		Equipos e Infraestructura
		Aspectos del personal
		Materiales de comunicación
	Gestión de Servicios	Información
		Empatía
		Programas
	Infraestructura Interna	Mobiliario funcional
		Espacios de espera
		Cajeros automáticos
Seguridad Interna		

Fuente: matriz de consistencia.

## 1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, el estudio presenta la teoría del portafolio de Markowitz (1952) y la teoría de Basilea II, el primero se basa principalmente en la diversificación, concepto fundamental para la construcción de portafolios óptimos, es decir, para la estructuración de combinaciones de activos con las mejores relaciones de riesgo-

rendimiento. Dicho riesgo implícito en el portafolio, es evaluado por medio de la estimación de la varianza de los rendimientos esperados asociados con los activos que conforman el mismo, y el segundo apuesta por una medición interna del riesgo partiendo de una tipología de riesgos según la operación, las contrapartes y la estratificación de las tasas de impago según la estadística histórica, una gestión del mismo basado en ratings y benchmarking y una supervisión que verifique la calidad de los sistemas internos de medición y gestión del riesgo financiero, exigiendo un mínimo del 8% de la exposición al riesgo como capital para cubrir posibles pérdidas y asegurar la solvencia de la entidad. También presenta la teoría Shingeo Shingo y la teoría de Jan Carlzon, el primero concluye que el Control Estadístico de la Calidad no es necesario para conseguir cero defectos, sino que bastaba la aplicación de Poka Yoke e inspección en la fuente, siendo esto la base del Cero Control de Calidad, y el segundo consiste en una de las estrategias más audaces jamás vistas: crear una compañía “humanista” preocupada por el cliente para después recibir los resultados materiales. Estas 2 estrategias, el hacer sentir a los empleados que cuentan, que la empresa los necesita y que todas sus ideas y sugerencias son ampliamente tomadas en cuenta y el hacer sentir a los clientes que no existe un lugar en donde puedan ser mejor atendidos o con mayor calidad pero pensando solo en su bienestar, produce una reacción en cadena.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación cita los conceptos del tipo de estudio descriptivo correlacional, del diseño

transeccional correlacional, también presenta 01 instrumento para evaluar datos sobre la gestión bancaria y otro instrumento para evaluar datos sobre calidad del servicio en una entidad financiera, asimismo presenta la escala de clima organizacional” (EDCO) que guía para obtener los resultados por niveles, los mismos que facilitan la interpretación del objetivo general y los objetivos específicos, finalmente presentamos el coeficiente estadístico de Pearson, herramienta por lo se obtuvo la prueba de hipótesis.

Desde el punto de vista práctico, la investigación presenta los resultados de la forma como viene administrando y brindando el servicio esta entidad financiera, información valiosa para los que toman la decisiones en la entidad, asimismo los resultados pueden servir como guía para los decisores de otras entidades financieras, y hacerse una idea de la forma como se encuentra sus organizaciones en los momentos.

Finalmente esta investigación puede servir como referencia, a los investigadores y estudiantes que tienen a bien, evaluar estas variables en otras entidades financieras en especial.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. Gestión bancaria**

Con respecto a la gestión bancaria, (Lizarzaburu, Berggrun, & Quispe, 2012), estudiaron sobre Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano, concluyendo: El Banco en mención afronta las variaciones y comportamiento del mercado. De este modo se observa un hábil manejo de sus cuentas, tanto de las obligaciones como de las operaciones de financiación, ya que en los últimos años se puede observar que los ingresos financieros han ido aumentando, así como la utilidad neta presentada.

Asimismo, (Martínez M., 2013), estudió la Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad, concluyendo: La morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por el contrario cuando la crisis económica arrecia se suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos.

De igual manera, (Morales, 2014), estudió el comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas, concluyendo: Si bien es cierto, actualmente los bancos han hecho esfuerzos por extender sus servicios y productos financieros, aún no han logrado llegar a sectores tan importantes que dinamizan la economía nacional como: microempresas, sectores socioeconómicos marginales, por ejemplo. Sin embargo podemos notar que en el sistema financiero existe una especie de “exclusión” hacia estos sectores y empresas pues se nota una concentración de depósitos, préstamos y patrimonio que no va dirigida hacia este tipo de empresas.

Por otro lado, (HUERTAS, 2015), estudió, sobre la colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 al 2014, concluyendo: en la presente tesis se ha podido verificar que dentro del sistema bancario en el segmento MYPE se dio un incremento considerable del ratio de morosidad en el período de Octubre del 2010 a Diciembre del 2014, este incremento del indicador de mora radicó en los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento las cuales influyeron significativamente en el aumento de la morosidad al mantener criterios de evaluación y metodologías inexactas que no se basaron en un análisis financiero minucioso sino que dependieron más de la opinión, percepción y juicio personal de cada evaluador de créditos.

Finalmente, (Ramírez, 2014), estudio, sobre “análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las Cajas Municipales de ahorro y Crédito del Norte del Perú, Período 2008

– 2010”, concluyendo: Las CMAC del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron creadas, debido a que la gestión se ve desfavorablemente afectada por la deficiencia en las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial, controles administrativos y los controles de procesamiento de información, los que afectan desfavorablemente la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú.

### **2.1.2. Calidad del servicio**

Referente a la calidad del servicio, (ROLDÁN, BALBUENA & MUÑOZ, 2010), estudiaron sobre la calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en Supermercados Limeños, concluyeron: el estudio demostró que hay una fuerte asociación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, lo cual no se pudo demostrar a nivel de cada supermercado limeño, debido a que las características de la muestra no permitieron realizar algún tipo de análisis comparativo.

Por otro lado, (BENAVENTE & FIGUEROA, 2012), estudiaron sobre medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL, concluyeron: se pudo concluir que los clientes no se encuentran lo bastante satisfechos con respecto al servicio entregado por su ejecutivo bancario, esto en general a los clientes de la Banca Empresa, analizadas todas las dimensiones podemos afirmar y demostrar que existen diferencias entre bancos siendo el Banco del Estado el mejor evaluado y por lo tanto el con mayor

grado de satisfacción de los clientes de Banca Empresa y menores brechas entre lo esperado y lo obtenido por los servicios brindados a los clientes. En contraste se presenta el Banco Santander con el menor puntaje entre ítems y por lo tanto con un mayor grado de insatisfacción de los clientes y mayores brechas que corregir para lograr mejorar sus servicios.

Asimismo, (JORDÁN & SICCHA, 2015), investigaron sobre, medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, Trujillo – 2014, concluyendo: se logró determinar, según el modelo de medición Servqual, que el nivel de calidad de servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, es valorada por la mayoría de sus socios como una empresa que brinda un servicio desfavorable, no alcanzando a satisfacer las expectativas de los socios.

De mismo modo, (Castro, Zamora & Gutierrez, 2015), estudiaron los “factores determinantes de la calidad del servicio en la Agencia Central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. AÑO 2014”, concluyeron: los resultados obtenidos demostraron que el aspecto operativo tiene el valor más alto y es el que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito-Tarapoto. Responde a la necesidad del servicio ya que los clientes suelen concebir como calidad del servicio aquello relacionado con el desempeño en las transacciones bancarias, como los horarios del banco, las explicaciones, el tiempo de espera en la cola, la rentabilidad, etc.,

Por último, (ORTIZ, 2015), investigó sobre propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras, concluyendo: finalmente, se puede concluir que el servicio al cliente es un factor importante en las entidades financieras, dado las continuas quejas que se reciben por parte de los clientes. Al mejorar el servicio al cliente, los que utilizan este servicio sentirán un compromiso que los fidelizará a las instituciones, lo cual les traerá mayor diferenciación y competitividad en el sector. Puesto que la mayoría de personas tienen la necesidad de utilizar una entidad financiera, entonces al ver un servicio acorde a sus necesidades, no dudarán en escoger la que le brinde un excelente servicio al cliente en donde no tengan que estar haciendo reclamos o discutiendo por faltas presentadas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión bancaria**

#### **Teoría del portafolio de Markowitz en el año de 1952**

Citado por (Betancourt, García, & Lozano, 2013), la teoría moderna de selección de portafolios se inició con Harry Markowitz en el año de 1952, esta teoría se basa principalmente en la diversificación, concepto fundamental para la construcción de portafolios óptimos, es decir, para la estructuración de combinaciones de activos con las mejores relaciones de riesgo-rendimiento. Dicho riesgo implícito en el portafolio, es evaluado por medio de la estimación de la varianza de los



rendimientos esperados asociados con los activos que conforman el mismo.

Por diversificación se entiende invertir en más de un activo, con el fin de reducir el nivel de riesgo asociado con los factores específicos de una compañía, a los cuales se estaría expuesto en el caso de invertir en uno solo activo. El diversificar, ampliando el número de activos en los que se invierte, ayuda a reducir el riesgo, pero es claro, que nunca se llegará a eliminar este riesgo, por completo, ya que siempre existirán factores macroeconómicos que afectan a todas las industrias, hecho que implica una exposición permanente al riesgo, que no es diversificable. Pero también es importante notar, que un número exagerado de activos en una cartera, son difíciles de gestionar, por lo tanto, se recomienda un número prudente de éstos; este número es aquel, que al incluir un activo adicional, la reducción en el nivel de riesgo ya no es significativa.

Una estrategia para disminuir este riesgo, pero igualmente sin lograr eliminarlo, es la diversificación internacional, lo cual implica la inclusión al portafolio, de activos que pertenecen a mercados diferentes al local, afectados por otros factores macroeconómicos distintos a los del sistema económico-financiero inicial.

“El riesgo que permanece incluso tras la diversificación, se llama riesgo de mercado o riesgo sistemático, que es atribuible a fuentes de riesgo de todo el mercado, (mientras que) el riesgo que se puede eliminar mediante la diversificación se denomina riesgo específico de las compañías o riesgo no sistemático”.

La diversificación también se puede ver como la compensación que se da entre las pérdidas al invertir en algunos activos vs las ganancias de otros, y se soporta en la hipótesis de que el precio de los activos no cambia en iguales proporciones.

La teoría de Markowitz permite determinar lo que se denomina la frontera eficiente, la cual se define como el conjunto de portafolios conformados por todas las combinaciones de riesgo - rendimiento que se pueden obtener entre los diversos activos que hacen parte del mismo y que ofrecen el rendimiento esperado más alto para cualquier nivel de riesgo dado.

### **Teoría de la provisión de la liquidez y medios de pago**

Citado por, (BARRIOS, 2004), Históricamente, uno de los papeles reservado a las empresas bancarias era el de ser las instituciones pivote en el mecanismo de transmisión monetaria. Su capacidad de multiplicar los depósitos primarios en nuevos depósitos les confería un papel determinante en la cadena de transmisión de la política monetaria. Si, además, se podía establecer una conexión directa entre la evolución de este agregado monetario y las variaciones de la producción agregada, tal y como proponían Friedman y Schwarz (1963), el papel desempeñado por estas instituciones era clave en el desarrollo de la actividad económica. Junto a esta función de medios de pago que tienen los depósitos, está el hecho de que estos títulos actúan como un seguro contra las perturbaciones de liquidez a las que se enfrentan las

economías domésticas en sus necesidades de consumo. A continuación desarrollaremos con mayor detalle ambas funciones.

### Servicios de pago

En cualquier economía moderna, una parte importante de las transacciones reales se realiza intercambiando pasivos de los intermediarios financieros, como son los saldos de las cuentas corrientes. El hecho de que estos pasivos bancarios (depósitos) sean generalmente aceptados por el público como dinero y puedan ser movilizados para la realización de transacciones es lo que da valor al endeudamiento de estas entidades. Esta característica peculiar de los bancos les permite desarrollar un papel central en la gestión del mecanismo de pagos de las economías actuales donde se utiliza el dinero fiduciario, creado tanto por el Banco Central como por el sistema bancario.

En esta gestión del mecanismo de pagos, el papel monetario de los bancos nace de su capacidad de crear un sistema de reservas de caja fraccionarias. Esta opción les faculta para crear dinero bancario, al conceder créditos a partir de los depósitos primarios que reciben en dinero legal, actuando como un efecto multiplicador sobre la oferta monetaria. Por otra parte, en este proceso, las instituciones bancarias proporcionan servicios al público en forma de instrumentos de pago y un dispositivo contable testigo de las transferencias de riqueza interindividuales. Los depósitos en ellas constituidos disfrutan, en total o en gran medida, de las ventajas inherentes al medio general de cambio, y sabido es que éste —el dinero— coopera a suavizar la incertidumbre y recortar los costes de transacción.

## **Seguro de liquidez**

Frente a una visión macroeconómica, más tradicional, que analiza el importante papel de los bancos en el mecanismo de transmisión de la política monetaria, la teoría bancaria contemporánea ha tratado de conjugar, desde una perspectiva más microeconómica, la función de intermediación financiera que ejercitan estos agentes con la de suministrador de servicios de liquidez que también proveen. Como indican Bryant (1980) y Diamond y Dybvig (1983), es precisamente su función de transformación de activos ilíquidos en obligaciones líquidas la responsable de que los bancos provean servicios de liquidez y sean susceptibles de pánicos bancarios.

Una idea intuitiva para justificar la existencia de un banco es la de considerarlo una coalición de  $N$  depositantes que ofrece títulos líquidos (depósitos) a sus asociados. En este sentido, Freixas y Rochet (1997) señalan que «esta agrupación de activos líquidos provee a las economías domésticas de un seguro contra perturbaciones específicas que afecten a sus necesidades de consumo, permitiéndoles una colocación óptima de su consumo intertemporal». Mientras esas perturbaciones no estén perfectamente correlacionadas, las necesidades de caja del banco serán inferiores al volumen de los depósitos obtenidos. Esta es la base del sistema de reservas fraccionarias que garantiza que, bajo estas condiciones, los bancos pueden ofrecer depósitos líquidos a los ahorradores y emprender una mezcla de inversiones líquidas de bajo rendimiento, que satisfagan las demandas sobre los depósitos, e inversiones ilíquidas de superior rendimiento, que

permitan garantizar una cierta rentabilidad a los depositantes. Esta es también la principal fuente de su fragilidad, ante una retirada masiva de depósitos por motivos ajenos a sus demandas de consumo (bank runs).

La demostración analítica de las proposiciones anteriores puede encontrarse en Diamond y Dybvig (1983). Su modelo demuestra que los problemas de información asimétrica descansan en la raíz de las demandas de liquidez. A la incertidumbre inicial que afrontan los individuos respecto a sus futuras necesidades de liquidez se le une el hecho de que esta información es privada, no pudiendo verificarse públicamente. En este contexto, las empresas, aun siendo solventes, tendrán dificultades para llevar a cabo sus planes de financiación, ya que demandan recursos a plazos superiores a los deseados por los ahorradores, dada su aversión al riesgo de liquidez. Esto demuestra que el mercado no provee un seguro perfecto contra las perturbaciones de liquidez y, por tanto, no conduce a una colocación eficiente. Por el contrario, el contrato de depósito permite alcanzar el nivel del reparto de riesgo óptimo bajo información completa, como si de un equilibrio se tratase, entendiendo como tal el de una estrategia pura de equilibrio de Nash. Ofertado indiscriminadamente, sus características se ajustan a las necesidades de ambas clases de ahorradores: por su disponibilidad inmediata es un instrumento adecuado para los que tienen problemas de liquidez, y por su rentabilidad es un incentivo para quienes no los tienen de mantener su dinero en el banco. Así, con este nuevo instrumento, los bancos pueden completar los mercados, consolidando los riesgos de liquidez al amparo de la ley de los grandes números, y canalizar

sistemáticamente fondos captados mediante depósitos hacia activos más ilíquidos asociados con la inversión real.

### **Teoría de la de las Asimetrías de la Información**

Citado, por (Soto, 2009), Akerlof (1970, citado por Vilaseca, Torrent y Lladós, 2001) refiere que cuando la información es asimétrica y unos tienen más y mejor información que otros, los mercados no funcionan como en los modelos tradicionales y se requieren incentivos, señales e instrumentos adicionales tales como normas, garantías, contratos, regulaciones, información pública, marcas con reputación, buena intermediación, etc, para que los actores se encuentren en igualdad de circunstancias.

La Teoría de las Asimetrías de la Información se refiere a situaciones en las que una de las partes involucradas en una transacción tiene más información acerca de esta operación que la otra; esta información desigual puede llevar a una selección adversa, situación que se recrudece en un mundo de mercados globales y con una economía cada vez más centrada en el conocimiento. Los problemas de la calidad y la adecuada distribución de la información se tornan más importantes que nunca, en particular para países emergentes. El fenómeno de selección adversa, se observa en un sinnúmero de situaciones como, por ejemplo, en la conducta de los agentes y aún de las instituciones de regulación económica y social; puede afirmarse que aunque estas situaciones no son la causa de las asimetrías sí explican la necesidad y la existencia de los agentes e instituciones en los mercados.

La razón fundamental para considerar esta teoría dentro del sustento teórico particular del presente trabajo de investigación, radica en el hecho de que permite explicar cómo las tasas de interés, en ocasiones, son utilizadas como instrumento de racionamiento del crédito y, dado que algunas veces éstas son muy elevadas, pueden ocasionar el no pago del mismo, aun cuando los acreditados hayan aceptado las condiciones iniciales del crédito.

Una vez planteado los aspectos relevantes de la Teoría de Asimetría de Información y observando cómo influye ésta en la relación existente entre la Financiera Rural y los intermediarios financieros rurales y dispersoras de crédito de la zona centro del estado de Veracruz, resulta relevante investigar cómo ha considerado la Financiera Rural manejar las tasas de interés de los instrumentos de crédito ofertados a los intermediarios financieros rurales y dispersoras de crédito de donde se desprendió la hipótesis número uno (H1) descrita en la introducción.

### **Teoría de Basilea II**

Citado por (Banca Central, 2012), Basilea II apuesta por una medición interna del riesgo partiendo de una tipología de riesgos según la operación, las contrapartes y la estratificación de las tasas de impago según la estadística histórica, una gestión del mismo basado en ratings y benchmarking y una supervisión que verifique la calidad de los sistemas internos de medición y gestión del riesgo financiero, exigiendo un

mínimo del 8% de la exposición al riesgo como capital para cubrir posibles pérdidas y asegurar la solvencia de la entidad.

Con Basilea II se intentará a partir del 2005 adecuar en mayor medida que en el pasado los requerimientos de capital al riesgo de crédito y operacional de las entidades, acercando el capital regulatorio exigido al capital económico necesario, mejorando asimismo la supervisión bancaria ante la mayor globalización, internacionalización, sofisticación y competencia del sector financiero para contribuir a la estabilidad del Sistema Financiero. Para ello, Basilea II se estructura según tres pilares. El primer pilar es el que más afecta a la regulación del Sistema Financiero en tanto que recoge las recomendaciones sobre los requerimientos mínimos de capital (riesgo de crédito, de mercado y operacional) y defiende un coeficiente de solvencia mínimo. El segundo pilar trata sobre la revisión del supervisor y su función de evaluar la solvencia de los bancos y empresas, y de contrastar la calidad de los sistemas de medición y gestión del riesgo para que se adapten a la normativa que deriva del primer pilar. El tercer y último pilar hace referencia a la disciplina de mercado como mecanismo de eficiencia financiera al motivar los esfuerzos de cada empresa o banco para promover su solvencia y la seguridad del Sistema Financiera a través de mayor transparencia de la información. De este modo, Basilea II pretende contribuir no sólo a la estabilidad del Sistema Financiero, sino también a una igualdad competitiva que prevenga las malas prácticas y la fragilidad del sistema, es decir, prevenga las fluctuaciones y crisis financieras.



En concreto, Basilea II aboga por un modelo interno del cálculo de las probabilidades de impago, que se puede sofisticar estimando también internamente por cada banco o empresa el grado de recuperación de la inversión en caso de impago y el valor expuesto a riesgo, ponderado convenientemente para que la cobertura de la pérdida esperada se aproxime al capital económico (cota inferior del umbral de confianza para las pérdidas inesperadas).

A partir de este esquema, desde Basilea II se propone como ejemplo un modelo unifactorial de riesgo de crédito, donde el valor económico de cada activo acreditado depende de un único factor común a todas las empresas, además de un componente idiosincrásico independiente del anterior. Bajo el supuesto de que ambos componentes se distribuyen según una función normal y añadiendo los supuestos de homogeneidad e de independencia entre contrapartes de una misma categoría de riesgo u operación, se establece que la distribución del número de fallidos ( $X$ ) es una binomial, se obtiene que la función de distribución para un determinado porcentaje para un número de acreditados suficientemente grande.

### **La teoría de juegos en la nueva banca digital**

Citado por, (Blazquez, 2013), Nos encontramos ante un momento crítico y vital para la empresa bancaria. Un momento en el hay que manejar más que nunca palancas de transformación y una visión estratégica 'dinámica', puesto que adaptar las decisiones al contexto

global y cambiante actual es clave. Un plan estratégico de hoy a tres años puede tener que cambiar mañana sin apenas darnos cuenta.

Prácticamente todos los expertos concluyen en que es necesario que la empresa bancaria convencional dé un fuerte impulso hacia su transformación digital, gestionando el cambio a través de acciones muy concretas que nos darán un antes y un después.

Por tanto, en mi opinión y en la de muchos:

- Ha llegado el momento de volcar toda la organización en una misión común, que es mejorar la vida de nuestro cliente en todos sus momentos esenciales y relevantes. Porque el cliente es el centro de todo. Lo es todo.
- Ha llegado el momento de pensar que la innovación no es cosa de unos pocos o de un departamento de Innovación, sino de toda la organización, donde se requiere una innovación transformadora.
- Ha llegado el momento de comunicar, explicar y convencer dentro de nuestras empresas. El proceso de transformación solo puede venir desde dentro de organizaciones convencidas, informadas, abiertas y apasionadas por un proyecto común.
- Ha llegado el momento de pensar que la transformación digital no es un fin, sino un camino que empieza y evoluciona, sin terminar en un momento puntual.
- Ha llegado el momento de ofrecer una propuesta de valor diferenciada, a través de la creación de un modelo de gestión de

experiencias del cliente, único y exclusivo, en todos los puntos de contacto con nuestra empresa.

- Ha llegado el momento de pensar que el Big Data no es un proyecto de la empresa, sino su propia estrategia. Resulta imprescindible para alcanzar el Big Knowledge (el conocimiento), que es ya mucho más valioso que el propio dinero.
- Ha llegado el momento de devolver al empleado de banca su profesión. Dándole las dos herramientas básicas para extraer todo su talento y potencial: formación y conocimiento del cliente en toda su amplitud.
- Y ha llegado el momento de adoptar una postura clara y definida ante los `nuevos competidores` de la banca tradicional – principalmente el sector de las empresas `Fintech` y las GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon)-. Estas empresas se desenvuelven en un ámbito puramente digital, con nuevas propuestas de valor, enorme agilidad, menores costes y requisitos regulatorios, y con el propósito claro de llevar a cabo la desintermediación de la cadena de valor de la banca convencional a través de la tecnología y en segmentos estratégicos.

Efectivamente, los nuevos `competidores` ya han llegado, y han venido para quedarse.

Realizando un ejercicio de simplificación de la complejidad, las decisiones al más alto nivel que se tomen sobre este tema constituyen

para mí un claro ejemplo de aplicación de la famosa Teoría de Juegos del matemático americano John Nash.

Básicamente y de forma muy resumida, de su tesis podríamos extraer dos campos específicos que, en el caso de la banca tradicional vs. nuevos competidores, se corresponden con dos tipos de actuación por ambas partes:

- La “competición”, es decir, la aplicación de lo que se denomina “equilibrio de Nash”. Este campo nos aporta conceptos clave para solucionar juegos no cooperativos con reglas dadas; constituyen situaciones en las que dos o más jugadores o agentes deben tomar decisiones separadas, pero el valor de una decisión depende de las acciones de todos. Es decir, se trata de tomar una decisión pensando en la decisión que va a tomar el otro.
  
- La “cooperación”, a través de compras o alianzas estratégicas entre los jugadores o agentes. Aquí entraríamos en el campo de la teoría de juegos cooperativos. Dos o más jugadores deben llegar a un acuerdo y, para ello, decidir cómo van a dividirse los beneficios, el valor añadido de esa coalición. El reparto vendrá dado por la contribución de cada una de las partes al total. Es decir, si uno de los jugadores produce una parte inusual, y muy específica, dentro de cadena de valor y la mantiene bajo su control, su valor añadido (contribución) dentro del total será muy elevado y podrá exigir una mayor ganancia.

## **2.2.2. Calidad del servicio**

### **Teoría de Shingeo Shingo**

Citado por (Orellana, 2012), Durante la década de los 40 Shingo estudió y aplicó el Control Estadístico de la Calidad. En 1961, luego de una visita en Yamada Electric, Shingo comenzó a introducir instrumentos mecánicos sencillos en los procesos de ensamblaje, con el objetivo de prevenir que las partes sean ensambladas erróneamente, entre otras que daban señales de alerta cuando un operario olvidaba una de las partes.

En 1977, luego de una visita a la planta de la división de máquinas de lavar de Matsushita en Shizuoco, se consiguió un mes entero sin defectos en una línea de ensamblaje con 23 operarios. Así, Shingo llegó a la conclusión de que el Control Estadístico de la Calidad no era necesario para conseguir cero defectos, sino que bastaba la aplicación de Poka Yoke e inspección en la fuente, siendo esto la base del Cero Control de Calidad.

Dicho autor quizá sea más conocido por sus contribuciones al área de la optimización de la producción que a la calidad total; sin embargo, el argumento cardinal de su filosofía es que una de las principales barreras para optimizar la producción es la existencia de problemas de calidad. Su método SMED (cambio rápido de instrumental) funcionará de manera óptima si se cuenta con un proceso de cero defectos, para lo cual Shingo propone la creación del sistema poka yoke (a prueba de errores).

Entre las aportaciones de Shingo podemos encontrar:

### **EL SISTEMA JUST IN TIME CON TAICHI**

Este sistema tiene una filosofía de “cero inventarios en proceso”. Este no solo es un sistema, sino que es un conjunto de sistemas que nos permiten llegar a un determinado nivel de producción que nos permita cumplir el “justo a tiempo”.

Hay varias ventajas que nos proporciona el sistema de “cero inventarios”:

- Los defectos de la producción se reducen al 0 % porque al momento en que se presenta uno, la producción se detiene, hasta eliminar sus causas.
- Al hacer esta reducción de cero defectos, se reducen también los desperdicios y otros materiales consumibles quedan también en ceros.
- El espacio de las fábricas también se ve beneficiado, ya que no tiene necesidad de almacenar productos defectuosos ni materiales desviados.
- Este sistema es confiable en cuanto a la entrega justo a tiempo, ya que se obliga a trabajar sin errores.

### **SISTEMA DE MANUFACTURA ESBELTA**

Son varias herramientas que le ayudará a eliminar todas las operaciones que no le agregan valor al producto, servicio y a los procesos, aumentando el valor de cada actividad realizada y eliminando

lo que no se requiere. Reducir desperdicios y mejorar las operaciones, basándose siempre en el respeto al trabajador. La Manufactura Esbelta nació en Japón y fue concebida por los grandes gurús del Sistema de Producción Toyota: William Edward Deming, Taiichi Ohno, Shigeo Shingo, Eijy Toyoda entre algunos.

El sistema de Manufactura Flexible o Manufactura Esbelta ha sido definida como una filosofía de excelencia de manufactura, basada en:

- La eliminación planeada de todo tipo de desperdicio
- El respeto por el trabajador: Kaizen
- La mejora consistente de Productividad y Calidad

### **CAMBIO RÁPIDO DE INSTRUMENTO (SMED)**

Es el acrónimo de Single-Minute Exchange of Die: cambio de herramienta en un solo dígito de minutos. Este concepto introduce la idea de que en general cualquier cambio de máquina o inicialización de proceso debería durar no más de 10 minutos, de ahí la frase single minute. Se entiende por cambio de herramientas el tiempo transcurrido desde la fabricación de la última pieza válida de una serie hasta la obtención de la primera pieza correcta de la serie siguiente; no únicamente el tiempo del cambio y ajustes físicos de la maquinaria.

Se distinguen dos tipos de ajustes:

- Ajustes / tiempos internos: Corresponde a operaciones que se realizan a máquina parada, fuera de las horas de producción (conocidos por las siglas en inglés IED).

- Ajustes / tiempos externos: Corresponde a operaciones que se realizan (o pueden realizarse) con la máquina en marcha, o sea durante el periodo de producción (conocidos por las siglas en inglés OED).

### **Teoría de Jan Carlzon**

Citado por (Poumian, 2012), la teoría de Carlzon de una empresa dirigida hacia el cliente consistió en una de las estrategias más audaces jamás vistas: crear una compañía “humanista” preocupada por el cliente para después recibir los resultados materiales. Estas 2 estrategias, el hacer sentir a los empleados que cuentan, que la empresa los necesita y que todas sus ideas y sugerencias son ampliamente tomadas en cuenta y el hacer sentir a los clientes que no existe un lugar en donde puedan ser mejor atendidos o con mayor calidad pero pensando solo en su bienestar, produce una reacción en cadena, veamos un ejemplo:

Un empleado de mostrador en una tienda que vende billetes de lotería, cada vez que llega un cliente a comprar el empleado además de ofrecerle el servicio tratará de convencerlo mediante acciones de que no existe mejor tienda para ir a comprar que esa, en lugar de solo atender procurara tener una caja llena de obsequios que dará al cliente en cada compra (dulces, flores, etc.) además hará agradable a los sentidos su lugar de trabajo (con un buen aspecto, un olor agradable, música). Muy pronto esta tienda se convertirá en su favorita.

Pero hablemos de lleno de las empresas contemporáneas, ¿qué cambio en ellas desde la aparición de Carlzon? Hoy por hoy las



empresas toman en cuenta que al promedio de las personas lo que le molesta no es el trabajo en sí, sino el desgaste físico y mental que este normalmente provoca. Han aprendido que un individuo cansado y deprimido puede llegar a ser no solo un mal elemento sino un punto de desánimo para todos sus compañeros.

Que el trabajador se comprometerá con los objetivos y metas de su empresa si es proporcionalmente retribuido es decir, un trabajador puntual querrá que su puntualidad sea recompensada, si se da cuenta de que da igual si es o no puntual, primero dejara de serlo y después comenzara a romper otras reglas de la empresa.

Que un trabajador pondrá a trabajar sus ideas y su iniciativa si se ve alentado por un estímulo, aquel trabajador que propone cambios benéficos aplicables y al alcance de la empresa se sentirá motivado si es reconocido ante sus compañeros o si recibe un bono, además de que esto servirá como un ejemplo para toda la empresa que al ver lo que pueden conseguir se sumaran a él en beneficio de la compañía.

### **Teoría de Harrington H. James**

Citado por (Ruiz, 2014), Según Harrington (1991), el mejoramiento del proceso en la empresa (MPE) es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados de oficinas en los Estados Unidos, al centrarse a eliminar el desperdicio y la burocracia. También ofrece un sistema que le ayudará a

simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.

El principal objetivo consiste en garantizar que la organización tenga procesos que:

- Eliminen los errores.
- Minimicen las demoras.
- Maximicen el uso de los activos.
- Promuevan el entendimiento.
- Sean fáciles de emplear.
- Sean amistosos con el cliente
- Sean adaptables a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Proporcionen a la organización una ventaja competitiva.
- Reduzca el exceso de personal.

El proceso de mejoramiento empresarial para Harrington consta de cinco fases, así como una metodología para manejar los procesos.

Las cinco fases de mejoramiento de procesos en la empresa.

### **Fase I. Organización para el mejoramiento**

- Establecer el equipo de mejora.
- Nombrar el líder del equipo.
- Suministrar el entrenamiento a ejecutivo.
- Desarrollar un modelo de mejoramiento.
- Comunicar las metas a los empleados.

- Revisar la estrategia de la empresa y los requerimientos del cliente.
- Seleccionar los procesos críticos.
- Nombrar responsables del proceso.
- Seleccionar los miembros del EMP.

## **Fase II. Comprensión del proceso**

Actividades. Comprender todas las dimensiones del actual proceso de la empresa.

- Definir el alcance y misión del proceso.
- Definir los límites del proceso.
- Proporcionar entrenamiento al proceso.
- Desarrollar una visión general del proceso.
- Definir los medios de evaluación de clientes y empresas, y las expectativas del proceso.
- Elaborar el diagrama de flujo del proceso.
- Reunir los datos de costo, tiempo y valor.
- Realizar los repasos del proceso.
- Solucionar diferencias.
- Actualizar la documentación del proceso.

## **Fase III. Modernización**

- Proporcionar entrenamiento al equipo
- Identificar oportunidades de mejoramiento.
- Eliminar la burocracia.

- Eliminar actividades sin valor agregado.
- Simplificar el proceso.
- Reducir el tiempo del proceso.
- Eliminar los errores del proceso.
- Eficiencia en el uso de los equipos.
- Estandarización.10. Automatización.
- Documental el proceso.
- Seleccionar a los empleados.
- Entrenar a los empleados

#### **Fase IV. Mediciones y controles**

- Desarrollar mediciones y objetivos del proceso.
- Establecer un sistema de retroalimentación.
- Realizar periódicamente la auditoria del proceso.
- Establecer un sistema de costos de mala calidad.

#### **Fase V. Mejoramiento continuo**

- Calificar el proceso.
- Llevar a cabo revisiones periódicas de calificación.
- Definir y eliminar los problemas del proceso.
- Evaluar los impactos del cambio sobre la empresa y clientes.
- Benchmark el proceso.
- Suministrar entrenamiento avanzado en el equipo.

Sin duda alguna H. James Harrington es un empresario que no solo se preocupa por la empresa como tal sino que él ve más allá ya que par Harrington la calidad es y debe ser siempre tomada en cuenta, para él los mejoramientos en los procesos son una metodología sistemática, esto quiere decir que al sr metodología debe seguirse paso a paso.

Harrington nos lo muestra en fases, la primer fase es organización para el mejoramiento en esta fase se van a hacer todos los organizaciones previas a realizarse tomando en cuenta que debe ser de importancia para que se mejore el proceso después viene la fase dos en esta se van basar misiones objetivos etc., ya que estás nos ayudaran a comprender lo que realmente se quiere llegar a hacer durante la modernización es justamente lo que se hará se tiene que hacer cambios innovaciones etc. todo para que el mejoramiento se vaya destacando cada vez más, cuando se prevea que el mejoramiento ya es óptimo se debe de ir controlando y a su vez darle continuidad no solo hacer una vez y olvidarse de todo el trabajo que ha llevado.

### **Teoría de William E. Conway**

Citado por (Chocano, 2014), El habla de la "forma correcta de administrar" y de un "nuevo sistema de administración" en lugar de la mejoría de la calidad. Su experiencia y su perspectiva más amplia desde el punto de vista de la administración se reflejan en todo su trabajo. Está de acuerdo con los gurús en que el problema mayor es que la alta dirección no está convencida de que la calidad aumenta la productividad y disminuye los costos. Sin embargo, también reconoce que la

"administración quiere y necesita una ayuda real, no una crítica destructiva".

Conway centra su atención en el sistema de administración como el medio de lograr una mejora continua, más bien que sobre funciones específicas o problemas de calidad.

Conway defiende los métodos estadísticos. Él dice que la administración contempla la calidad en un sentido general. Él dice: "el uso de la estadística es una forma con sentido común de llegar a cosas específicas", después añade: "la estadística no soluciona problemas. Identifica donde se encuentran los problemas y le señala soluciones a los gerentes y a las personas". Él contempla las técnicas estadísticas como herramientas de la administración e insiste en el uso de herramientas estadísticas sencillas que pueda aprender cualquiera con rapidez, más bien que las técnicas complejas. Las herramientas sencillas pueden ayudar a solucionar el 85 % de los problemas. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad son:

- Habilidades de relaciones humanas.
- Encuestas estadísticas.
- Técnicas estadísticas sencillas.
- Control estadístico del proceso.
- Utilización de la imaginación. • Ingeniería Industrial.

### **Teoría de Richard J. Schonberger**

Citado por (blogspot.pe, 2016), creó el término "manufactura de clase mundial". Para lograr el estatus de clase mundial, las empresas

deben cambiar los procedimientos y conceptos, lo cual a su vez conduce a transformar las relaciones entre los proveedores, distribuidores, productores y clientes.

## **7 CLAVES PARA QUE UNA EMPRESA SEA DE CLASE MUNDIAL**

- Reducir los tiempos de entrega (Lead Times); En muchos mercados, la habilidad para entregar más rápido permitirá ganarles a competidores con características, calidad y precio de producto similares.
- Reducir los costos de operación; Las compañías con una menor estructura de costos operativos disfrutan de una ventaja obvia en cuanto a rentabilidad y capacidad para ajustar precios a fin de enfrentar las presiones competitivas si es necesario y para mantener o conseguir una participación en el mercado.
- Reducir el tiempo de lanzamiento de los productos al mercado; Las buenas ideas no son suficientes, se necesitan procesos eficientes de lanzamiento de productos al mercado los cuales producen ventajas competitivas importantes.
- Exceder las expectativas del cliente; Las compañías más exitosas no solo cumplen con las expectativas de sus clientes, las exceden y vencen a su competencia al lograr un nivel de satisfacción de sus clientes difícil, sino imposible de superar.
- Incrementar la sub-contratación de servicios de terceros; La sub-contratación de servicios de terceros para las operaciones de

manufactura es una práctica común hoy en día debido a que ofrece flexibilidad, capacidad para cambiar productos o procesos con rapidez y frecuentemente ahorrar dinero al explotar economías de escala u otros factores de costo favorables ofrecidos por el contratista.

- Administrar la empresa global; Si los fabricantes no se expanden hacia nuevos mercados geográficos, es probable que su participación en el mercado se contraiga ya que nuevos competidores entrarán en su territorio y tentarán con ofertas novedosas a sus clientes históricos.
- Mejorar la visibilidad de la compañía; La visibilidad puede brindar a un mayor poder de negociación para las partes compradas, una gestión más eficiente de crédito, cobranza y cuentas por pagar y oportunidades para un mejor servicio al cliente al obtener acceso a las capacidades de producción y los inventarios en todo el mundo.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

### **2.3.1. Gestión bancaria**

- **Finanzas:** según (Ortega, 2009), es la disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte



que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad.

- **Riesgos financieros**, de acuerdo, a (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., 2017), hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros.
  
- **Crédito bancario**, según (Cantalapiedra, CRÉDITO BANCARIO, 2017), la expresión crédito bancario, por un lado, hace referencia a la confianza que se tiene en una entidad bancaria que lleva a sus clientes a depositar fondos en ella. Por otro lado, se refiere a la operación bancaria por la que una entidad bancaria concede crédito a sus clientes.
  
- **Operaciones bancarias**, de acuerdo, a (EcuRed, 2017), Son todas aquellas operaciones de crédito practicadas por el banco de manera profesional, como eslabón de una serie de operación operaciones activas y similares.
  
- **Rentabilidad**, según, (Fernández, 2017), es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales

respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

- **Solvencia**, según (BBVA, 2014), Es la capacidad de una empresa para generar fondos con los que hacer frente a sus obligaciones de pago en las condiciones y plazos pactados con terceros.
  
- **Liquidez**, de acuerdo, a (Núñez, 2015), la liquidez de un determinado activo mide su capacidad para ser transformado en numerario (rápidamente y con una reducida pérdida de valor) de modo a que pueda ser utilizado como medio de cambio en transacciones.
  
- **Riesgo operacional**, según (Riesgo operacional.com, 2014), el Comité de Basilea define al riesgo operacional como al riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos.

- **Riesgo cambiario**, de acuerdo, a Levi (1997), citado por (VIVEL, 2010), se refiere a la variabilidad de los valores de los activos, pasivos o ingresos en términos reales, y de la moneda nacional o de referencia para la empresa como consecuencia de variaciones no anticipadas del tipo de cambio<sup>1</sup>, mientras que el nivel de exposición cambiaria se refiere a aquello que se encuentra sujeto a este riesgo, esto es, a la sensibilidad de aquellos a tales fluctuaciones cambiarias. Por tanto, el riesgo cambiario depende, por un lado, de la intensidad de las fluctuaciones del tipo de cambio que, a su vez, está en función de la volatilidad asociada a las divisas y, por otro, del grado de exposición de la empresa a esas fluctuaciones.
  
- **Riesgo de tipo de interés**, según (Jareño, 2010), lo podemos definir como el riesgo del valor de mercado de una empresa que puede verse afectado negativamente por las fluctuaciones en los tipos de interés.

### 2.3.2. Calidad del servicio

- **Cumplimiento de las condiciones pactadas**, según (Cantalapiedra, 2016), que un banco respete los acuerdos establecidos con él previamente, sobre elementos tales como límites de riesgos, prestaciones de servicios y

condiciones económicas, es el elemento fundamental para valorar el servicio que presta.

- **Accesibilidad a la posición bancaria**, de acuerdo, a (Carreras, 2008), definida de forma sencilla como la supresión de las barreras, tanto de hardware como de software, que impiden el acceso a las tecnologías a un amplio colectivo de personas, entre las que se encuentran algunas con deficiencias físicas, psíquicas y sensoriales, así como personas mayores o de otras culturas o que hablan otros idiomas
  
- **Eficacia en la gestión**, según (Manene, 2010), es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.
  
- **Asistencia de los gestores bancarios**, de acuerdo, a (Fintonic.com, 2013), son vuestro primer contacto, y esperáis que sepan mucho de finanzas, y que contesten vuestras dudas y problemas financieros adecuadamente, pero no siempre es así. En los bancos existen diferentes figuras. Del gestor comercializador, los hay profesionales y no tan profesionales, Además existe la figura del Asesor financiero.

- **Banca electrónica**, según (Suriaga, Bonilla & Sánchez, 2016), es aquel servicio que los bancos ofrecen a los clientes para efectuar las operaciones bancarias, actualmente llamada Banca virtual, Home Banking entre otros. La banca electrónica a través de tecnología de la información y las comunicaciones. Existen muchas transacciones utilizando la banca electrónica como: verificar saldos y estados de cuentas, pago de servicios como luz, agua, teléfono y demás, transferencias de fondos, efectuar inversiones, depósito de cheques, pagos de tarjetas entre otros.
  
- **Servicios financieros**, de acuerdo, a (Sánchez & Frates, 2016), son las entidades bancarias que ofrecen, cheques, pagarés, recibos bancarios, transferencias, tarjetas de crédito/débito y dinero en efectivo.
  
- **Contrato bancario**, según (Barral, 2016), es cualquier relación que se establece entre una entidad financiera y cualquiera de sus clientes por la que surgen una serie de obligaciones para las partes y que guarda relación con los productos y servicios ofrecidos por la entidad.
  
- **Banca telefónica**, de acuerdo, a (Izquierdo, 2008), es un sistema que permite al usuario realizar consultas y

operaciones a través de un número de teléfono que la entidad pone a disposición de quienes deseen utilizar este servicio. De este modo, la presencia física del cliente en la sucursal no es necesaria a la hora de consultar los últimos movimientos de la cuenta, realizar transferencias, pagar recibos o bloquear las tarjetas en caso de extravío.

- **Banca personal**, según (Economipedia, 2015), Es un segmento de la banca especializado en dar servicio a clientes con elevados patrimonios pero sin llegar a los niveles de la banca privada (donde los patrimonios son más elevados aun).
  
- **Fidelidad del banco**, según Banco Privado Argentino del Progreso S.A. citado por (Silvestre, 2013), es un punto de gran relevancia ya que contar con la fidelidad de los clientes permite retener la cartera existente, crecer en cantidad de clientes, generar mayor rentabilidad y generar valor para los accionistas.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

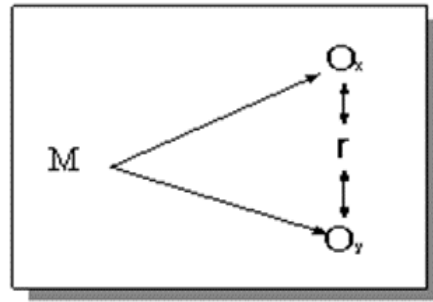
##### **3.1.1. Método de investigación**

El método utilizado en la presente investigación fue la descriptiva correlacional. Según el trabajo de Rivero (1992), citado por (GONZALEZ, 2011), "Se trata de una investigación descriptiva, la cual refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vistas o actitudes que se mantienen; procesos en marcha efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan..." y los estudios correlacionales "...tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables" (Hernández y Otros, Ob. cit. p.63).

##### **3.1.2. Diseño y esquema de la investigación**

Se realizó a través del diseño transeccional correlacional, según, (Hernández et al., 1998), publicado por (Heredia, 2007), estos diseños describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

**Esquema:**



M: Muestra de trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

OX: Gestión.

r : Relación existente entre las dos variables.

OY: Calidad del servicio.

## **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1. Población**

Variable gestión, la población que se tomó en cuenta para la presente investigación fue el 100% de la PEA de trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, que suman, 36.

Variable Calidad de Servicio, se tomó en cuenta la cantidad de usuarios que acceden en promedio por día al Banco Internacional del Perú, Pucallpa, que son 300.

### **3.2.2. Muestra**

Variable gestión, para determinar el tamaño de muestra de esta variable se tomó en cuenta el muestreo aleatorio simple, según (Ochoa,



2015), es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra. Por ello tomamos en cuenta, el 100% de la PEA de trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, que son, 36.

Variable Calidad de Servicio, para determinar el tamaño de muestra de esta variable se tomó en cuenta el muestreo no probalístico por conveniencia, según (ESPINOZA, 2016), Es la muestra que está disponible en el tiempo o periodo de investigación, por ello tomamos en cuenta a 36 clientes, de los 300 que ingresan en promedio por día al Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

### **3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La información se ha recolectado a través de la encuesta autoadministrada, según (MARTÍN, 2007), el usuario contesta el cuestionario de forma individual y aislada, en el centro de información, y lo entrega allí en su casa, o en el centro de trabajo, y lo envía por correo, ordinario o electrónico, según haya recibido el cuestionario. Según Cea D'Ancona (2004), bajo este contexto entregamos las encuestas en forma directa a los trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos**

Se elaboró 2 instrumentos mediante la técnica de la encuesta (cuestionario cerrado), de acuerdo, a (Hernandez, 2014), en el cuestionario cerrado, las preguntas marcan al encuestado una determinada forma de respuesta y una cantidad limitada de selección de respuestas. Los cuestionarios cerrados se utilizaron para obtener información factual, valorar el acuerdo o el desacuerdo respecto de una propuesta, conocer la postura del encuestado respecto de una serie de juicios, etc.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Se elaboró 2 instrumentos: el primer instrumento de la variable gestión, con 20 ítems, 5 opciones de respuesta y se aplicó a 36 trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa. El segundo instrumento de la variable calidad del servicio, con 20 ítems, 5 opciones y se aplicó a 36 clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

### **3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se ha creado una base de datos en el programa Excel, por cada variable, con una estructura por dimensiones, ítems, y opciones de respuesta, donde se ha registrado las encuestas en forma horizontal, de donde se obtuvo los resultados por niveles, bajo, promedio y alto, por

variable y dimensión, resultados con lo que se pudo establecer los niveles del objetivo general, y los específicos; también se obtuvo los resultados totales que se ha procesado en el programa SPSS, v24, de donde se obtuvo los resultados de la prueba de hipótesis general y específicas.

### **3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS**

Para interpretar los resultados del objetivo general y específicos, utilizamos la “Escala de clima organizacional” (EDCO), de Acero, Echeverri, Lizarazu, Quevedo y Sanabria (2006), citado por (Puche, 2015), el estudio realizado con el modelo EDCO nos permite analizar la motivación y el grado de compromiso de los empleados con el proceso de la compañía, además de las actitudes de los miembros de la organización hacia los cambios que pueden llegar a ocurrir.

Para determinar si el clima puntúa entre alto, medio o bajo se multiplicó los 20 ítems por el puntaje mínimo (1) y el máximo posible (5), (20 y 100), luego se obtuvieron 3 intervalos iguales dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 (26) y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado obtenido así:

- Nivel Bajo: de 20 a 46 puntos.
- Promedio: de 47 a 73 puntos.
- Nivel alto: de 74 a 100 puntos.

### 3.7. PRESENTACIÓN DE DATOS

Los datos se presentan, a través de tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), utilizando el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión. Y, para establecer la relación entre las variables, se ha utilizado la escala de correlación de Pearson, y para determinar el nivel de significancia se la utilizado el coeficiente de correlación de Pearson.

Escala de correlación de Pearson.

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia

- Si  $P \leq 0.05$  la relación se considera significativa
- Si  $P > 0.05$  la relación no se considera significativa

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

Presentamos los resultados de la investigación, en primer lugar tablas y gráficos que muestran el nivel del objetivo general y los objetivos específicos.

Simultáneamente presentamos tablas de relación entre variables, y tablas de la relación de las dimensiones de la variable gestión con la variable calidad del servicio. Resultados que muestran la prueba de la hipótesis general y las hipótesis específicas. Y por último presentamos la discusión de resultados.

##### 4.1.1. Descripción y análisis de resultados

**Tabla 1.** Nivel alcanzado de la variable gestión.

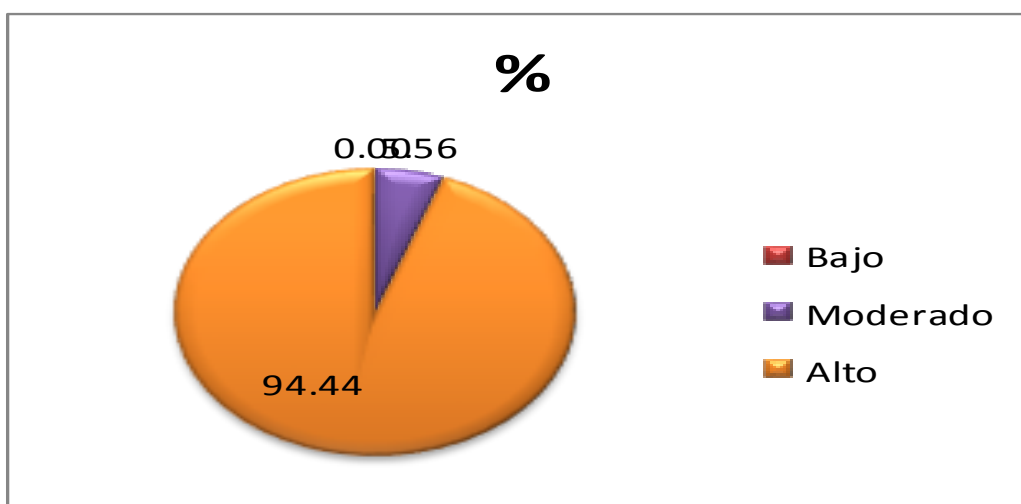
Nivel	Dimensiones								Variable 1	
	Dimensión 1: Conocimiento real de los costos		Dimensión 2: Conocimiento de todas las rentabilidades		Dimensión 3: Control de las variables fundamentales		Dimensión 4: Sistema de costos			
Bajo	de 5 a 11	14	de 4 a 9	0	de 3 a 7	0	de 8 a 19	1	de 20 a 47	0
Medio	de 12 a 18	10	de 10 a 15	0	de 8 a 11	0	de 20 a 30	2	de 48 a 74	2
Alto	de 19 a 25	12	de 16 a 20	36	de 12 a 15	36	de 31 a 40	33	de 75 a 100	34
		36		36		36		36		36

Fuente: Base de datos

**Tabla 2. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión.**

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0.00
Moderado	48-74	2	5.56
Alto	75-100	34	94.44
<b>n</b>		<b>36</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuadro resumen



**Gráfico 1. Porcentajes obtenidos de la variable gestión.**

**Interpretación:**

El nivel alcanzado de la variable gestión, es: 0.00% bajo, 5.56% moderado, 94.44% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

**Tabla 3. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio.**

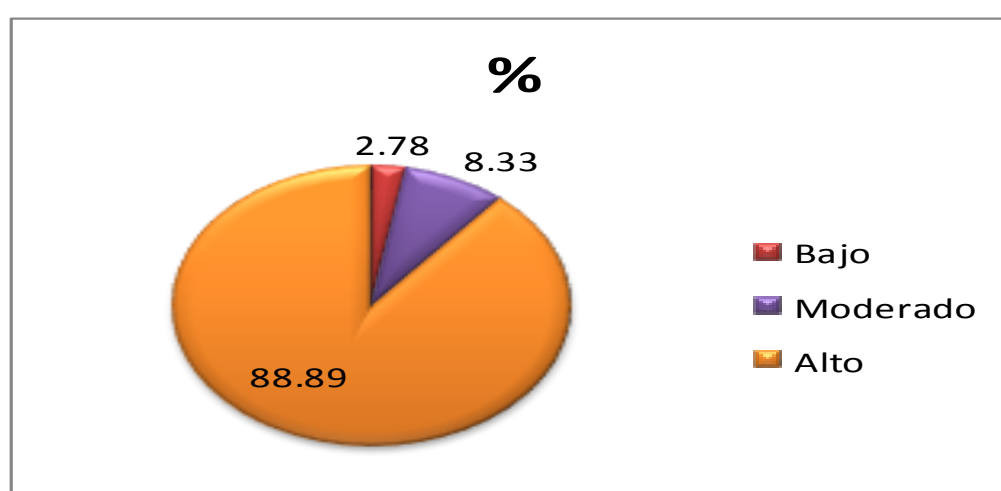
Nivel	Dimensiones								Total Variable II	
	Dimensión 1: atención al cliente		Dimensión 2: aspectos tangibles		Dimensión 3: gestión de servicios		Dimensión 4: infraestructura interna			
Bajo	de 5 a 11	1	de 4 a 9	1	de 3 a 7	2	de 8 a 19	1	de 20 a 47	1
Medio	de 12 a 18	5	de 10 a 15	2	de 8 a 11	9	de 20 a 30	10	de 48 a 74	3
Alto	de 19 a 25	30	de 16 a 20	33	de 12 a 15	25	de 31 a 40	25	de 75 a 100	32
		36		36		36		36		36

Fuente: Base de datos.

**Tabla 4. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio**

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	1	2.78
Moderado	48-74	3	8.33
Alto	75-100	32	88.89
<b>n</b>		<b>36</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 4

**Gráfico 2.** Porcentajes obtenidos de la variable Calidad del servicio.

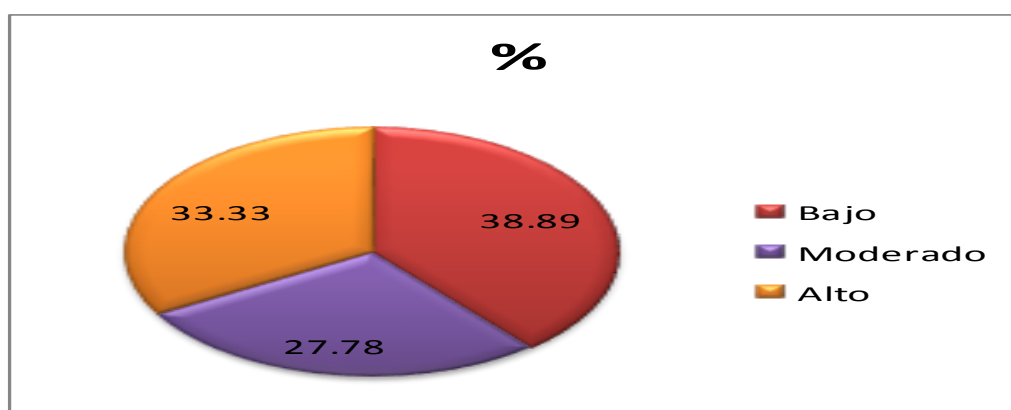
### Interpretación:

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 2.78% bajo, 8.33% moderado, 88.89% alto, información proporcionada por los clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

**Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión conocimiento real de los costos**

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	14	38.89
Moderado	12-18	10	27.78
Alto	19-25	12	33.33
<b>n</b>		<b>36</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 5

**Gráfico 3. Porcentajes obtenidos de la dimensión conocimiento real de los costos.**

### Interpretación:

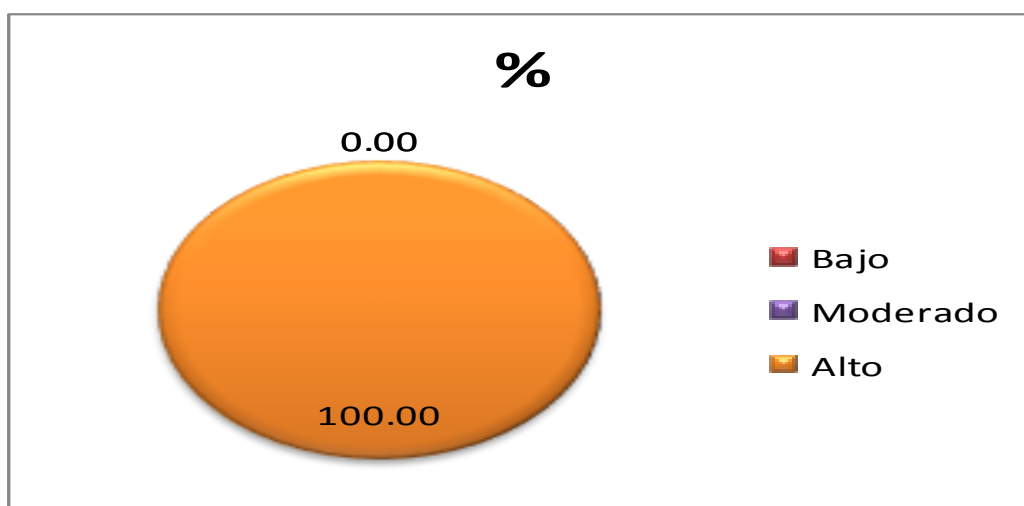
El nivel alcanzado de la dimensión conocimiento real de los costos, es 38.89% bajo, 27.78% moderado, 33.33% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú.



**Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión conocimiento de todas las rentabilidades.**

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	04-09	0	0.00
Moderado	10-15	0	0.00
Alto	16-20	36	100.00
<b>n</b>		<b>36</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 6

**Gráfico 4. Porcentajes obtenidos de la dimensión conocimiento de todas las rentabilidades**

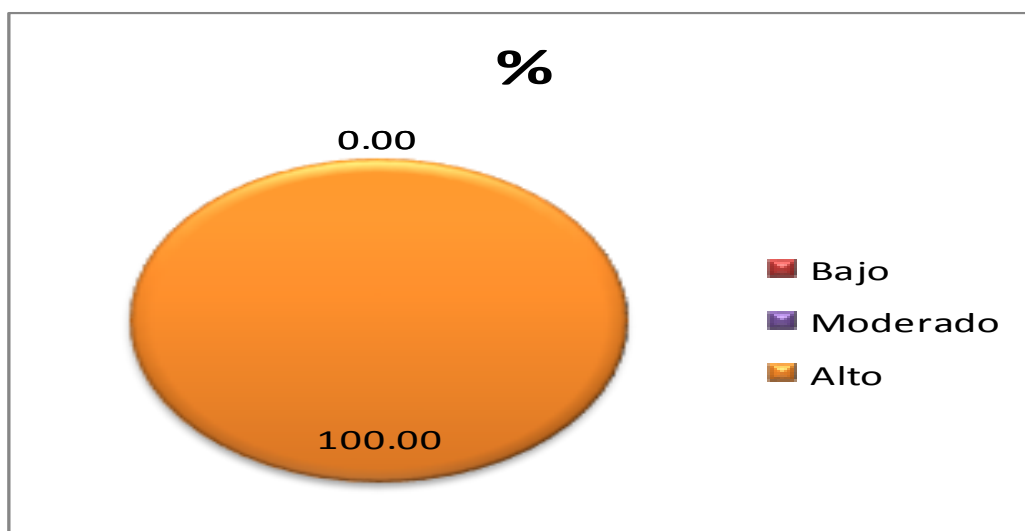
**Interpretación:**

El nivel alcanzado de la dimensión conocimiento de todas las rentabilidades, es: 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

**Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión control de las variables fundamentales.**

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	03-07	0	0.00
Moderado	08-11	0	0.00
Alto	12-15	36	100.00
<b>n</b>		<b>36</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 7

**Gráfico 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión variables fundamentales.**

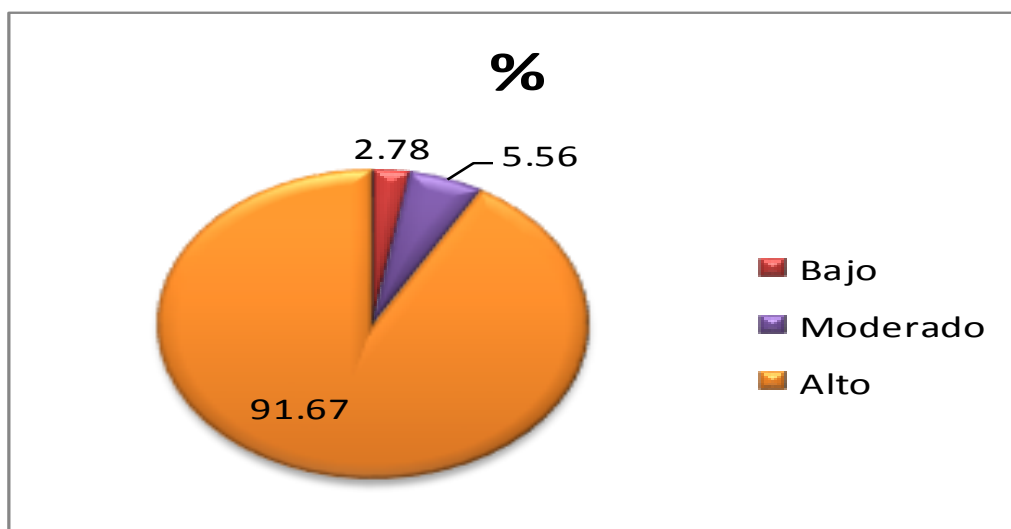
**Interpretación:**

El nivel alcanzado de la dimensión variables fundamentales, es: 0.00% bajo, 0.00% moderado, 100.00% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

**Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión sistema de costos.**

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	08-19	1	2.78
Moderado	20-30	2	5.56
Alto	31-40	33	91.67
<b>n</b>		<b>36</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuadro resumen



Fuente: Tabla 8

**Gráfico 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión sistema de costos**

**Interpretación:**

El nivel alcanzado de la dimensión sistema de costos, es: 2.78% bajo, 5.56% moderado, 91.67% alto, información proporcionada por los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa.

#### 4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis

Para probar las hipótesis se ha utilizado el coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSS, V24).

##### ➤ Hipótesis General

La relación de la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.

**Tabla 9. Relación de la gestión y calidad del servicio.**

CORRELACIONES			
		Variable 1: Gestión	Variable 2: Calidad del servicio
Variable 1: Gestión	Correlación de Pearson	1	-,217
	Sig. (bilateral)		,203
	N	36	36
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,217	1
	Sig. (bilateral)	,203	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, (SPSS, V24).

##### **Interpretación:**

Se observa que la relación es negativa baja (-0.217), y el valor de significancia es 0.203, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto, no existe relación significativa entre la gestión y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

➤ **Hipótesis Específica 1**

La relación del conocimiento real de los costos y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.

**Tabla 10. Relación entre el conocimiento real de los costos y la calidad del servicio.**

<b>CORRELACIONES</b>			
		Dimensión 1: Conocimiento real de los costos	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 1: Conocimiento real de los costos	Correlación de Pearson	1	-,169
	Sig. (bilateral)		,324
	N	36	36
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,169	1
	Sig. (bilateral)	,324	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, (SPSS, V24).

**Interpretación:**

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.169), y el valor de significancia es 0.324, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre el conocimiento real de los costos y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

➤ **Hipótesis Específica 2**

La relación del conocimiento de todas las rentabilidades y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.

**Tabla 11. Relación de todas las rentabilidades y la calidad del servicio.**

<b>CORRELACIONES</b>			
		Dimensión 2: Conocimiento de todas las rentabilidades	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 2: Conocimiento de todas las rentabilidades	Correlación de Pearson	1	-,004
	Sig. (bilateral)		,981
	N	36	36
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,004	1
	Sig. (bilateral)	,981	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, (SPSS, V24).

### **Interpretación:**

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.004), y el valor de significancia es 0.981, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre el conocimiento real de todas las rentabilidades y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

### ➤ **Hipótesis Específica 3**

La relación del control de las variables fundamentales y la calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, es significativa.

**Tabla 12. Relación de las variables fundamentales y la calidad del servicio.**

<b>CORRELACIONES</b>			
		Dimensión 3: Control de las variables fundamentales	Variable 2: calidad del servicio
Dimensión 3: Control de las variables fundamentales	Correlación de Pearson	1	-,165
	Sig. (bilateral)		,338
	N	36	36
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,165	1
	Sig. (bilateral)	,338	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, (SPSS, V24).

### **Interpretación:**

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.165), y el valor de significancia es 0.338, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre las variables fundamentales y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

### ➤ **Hipótesis Específica 4**

La relación del sistema de costos y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.

**Tabla 13. Relación del sistema de costos y la calidad del servicio.**

<b>CORRELACIONES</b>			
		Dimensión 4: Sistema de costos	Variable 2: Calidad del servicio
Dimensión 4: Sistema de costos	Correlación de Pearson	1	-,119
	Sig. (bilateral)		,490
	N	36	36
Variable 2: Calidad del servicio	Correlación de Pearson	-,119	1
	Sig. (bilateral)	,490	
	N	36	36

Fuente: Información obtenida de los trabajadores y clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, (SPSS, V24).

**Interpretación:**

Se observa que la relación es negativa muy baja (-0.119), y el valor de significancia es 0.490, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre el sistema de costos y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.

**4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados determinan que la relación entre la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es negativa baja (-0.217), y no significativa (0.203), resultado que nos indica, que la gestión que se practica en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, no mejora la calidad del servicio que brinda. Resultados diferentes obtuvo (Morales, 2014), quien estudió el comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas, concluyendo: si bien es cierto, actualmente los bancos han hecho esfuerzos por extender sus servicios y productos financieros, aún no han logrado llegar a sectores tan importantes que dinamizan la economía nacional como: microempresas, sectores socioeconómicos marginales, por ejemplo. Sin embargo podemos notar que en el sistema financiero existe una especie de “exclusión” hacia estos sectores y empresas pues se nota una concentración de depósitos, préstamos y patrimonio que no va dirigida hacia este tipo de empresas.

De igual forma los resultados nos muestra, el nivel alcanzado de la variable gestión, es alto, representa el 94.44%, lo que nos indica que



los trabajadores del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, están identificados con su labor y su organización, sin embargo estos esfuerzos logrados no contribuyen a un buen reconocimiento por los clientes. Resultados parecidos obtuvieron, (Lizarzaburu, Berggrun, & Quispe, 2012), quienes estudiaron, sobre Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano, concluyendo: el Banco en mención afronta las variaciones y comportamiento del mercado. De este modo se observa un hábil manejo de sus cuentas, tanto de las obligaciones como de las operaciones de financiación, ya que en los últimos años se puede observar que los ingresos financieros han ido aumentando, así como la utilidad neta presentada.

Del mismo modo los resultados nos muestra, el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es alto representa el 88.89%, lo que nos indica que los clientes del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, están de acuerdo con la forma que le brindan el servicio, sin embargo no tienen la misma opinión sobre la gestión en general que vienen desarrollando. Resultado parecido obtuvieron, (Castro, Zamora, & Gutiérrez, 2015), quienes estudiaron los “factores determinantes de la calidad del servicio en la Agencia Central del Banco de Crédito del Perú (BCP), del distrito de Tarapoto. AÑO 2014”, concluyeron: los resultados obtenidos demostraron que el aspecto operativo tiene el valor más alto y es el que más influye en la calidad del servicio de la agencia central del Banco de Crédito- Tarapoto.

También los resultados nos muestra, que la relación es negativa muy baja (-0.169), y no significativa (0.324), entre el conocimiento real de los costos y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, información que nos indica que los trabajadores no poseen en su gran mayoría el conocimiento respectivo de los costos, condición que se confirma al no obtener una relación positiva y no significativa con la calidad del servicio. Resultados distintos encontraron (Lizarzaburu, Berggrun, & Quispe, 2012), quienes estudiaron, sobre Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano, concluyendo: el Banco en mención afronta las variaciones y comportamiento del mercado. De este modo se observa un hábil manejo de sus cuentas, tanto de las obligaciones como de las operaciones de financiación, ya que en los últimos años se puede observar que los ingresos financieros han ido aumentando, así como la utilidad neta presentada.

Seguidamente los resultados nos muestra, que la relación es negativa muy baja (-0.004), y no significativa (0.981), entre el conocimiento real de todas las rentabilidades y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, resultado que nos indica, que los trabajadores tienen conocimiento de todas las rentabilidades, pero no es suficiente para obtener una relación positiva y significativa con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo (Martínez M., 2013), quien estudió la Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad, concluyendo:

la morosidad y consiguientemente el riesgo suelen correr parejos con la situación económica del país. Así a una época de bonanza económica se corresponde un bajo índice de fallidos y morosos por operaciones de préstamo y crédito. Por el contrario cuando la crisis económica arrecia se suceden las suspensiones de pagos y quiebras de empresas con lo que los fallidos en la banca son más cuantiosos.

Asimismo los resultados nos muestra, que la relación es negativa muy baja (-0.165), y no significativa (0.338), entre las variables fundamentales y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, resultado que nos indica que el banco gestiona bien sus variables especialmente los riesgos, pero no alcanza a lograr una relación positiva y significativa, con la calidad del servicio. Resultado parecido obtuvo (HUERTAS , 2015), quien estudió, la colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 al 2014, concluyendo: en la presente tesis se ha podido verificar que dentro del sistema bancario en el segmento MYPE se dio un incremento considerable del ratio de morosidad en el período de Octubre del 2010 a Diciembre del 2014, este incremento del indicador de mora radicó en los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento las cuales influyeron significativamente en el aumento de la morosidad al mantener criterios de evaluación y metodologías inexactas que no se basaron en un análisis financiero minucioso sino que dependieron más de la opinión, percepción y juicio personal de cada evaluador de créditos.

Finalmente los resultados nos muestra, que la relación es negativa muy baja (-0.119), y no significativa (0.490), entre el sistema de costos y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, los resultados nos indica que el banco tiene un manejo eficiente de sus operaciones, específicamente en créditos colocados, sin embargo no es suficiente para lograr una relación positiva y significativa y la calidad del servicio. Resultados distintos obtuvo, (Ramírez, 2014), quien estudió, el “análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las Cajas Municipales de ahorro y Crédito del Norte del Perú, Período 2008 – 2010”, concluyendo: las CMAC del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron creadas, debido a que la gestión se ve desfavorablemente afectada por la deficiencia en las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial, controles administrativos y los controles de procesamiento de información, los que afectan desfavorablemente la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

- La relación entre la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es negativa baja (-0.217), y no significativa (0.203), resultado que nos indica que el Banco hace los esfuerzos necesarios para mantener una gestión alta, los resultados lo confirman, sin embargo esta acción pasa desapercibida, toda vez que no ha podido lograr una relación positiva y significativa con sus clientes.
- El nivel alcanzado de la variable gestión del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es alto, representa el 94.44%, lo que nos indica que los trabajadores del banco, tienen un alto conocimiento de todas las rentabilidades, también tienen un buen manejo de sus variables fundamentales, y de los sistemas de costos, sin embargo muestran deficiencias en el conocimiento real de los costos.
- El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es alto representa el 88.89%, con el estudio se pudo comprobar que los clientes están satisfechos, con la atención, con los aspectos tangibles, con la gestión de los servicios y con la infraestructura interna que brinda el banco.

- La relación es negativa muy baja (-0.169), y no significativa (0.324), entre el conocimiento real de los costos y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, se pudo concluir que los trabajadores en su gran mayoría no tienen conocimiento real de los costos, especialmente en lo que se refiere, en la reducción de los costos por concepto de una determinada acción implementada, razón más que suficiente para no poder lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.
  
- La relación es negativa muy baja (-0.004), y no significativa (0.981), entre el conocimiento real de todas las rentabilidades y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, se pudo concluir que los trabajadores en su totalidad conocen todas las rentabilidades sobre préstamos de capital de trabajo, para mejora de vivienda, personales, tarjeta de débito y las transferencias que realiza el banco, sin embargo no es suficiente para obtener una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.
  
- La relación es negativa muy baja (-0.165), y no significativa (0.338), entre las variables fundamentales y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, con el estudio se confirma que el banco gestiona bien, la cultura del riesgo, el riesgo de tipo de cambio, cuenta con el respaldo necesario para

enfrentar riesgos de disminución del valor de los activos o del patrimonio, el respaldo necesario para enfrentar pérdidas excesivas por causa de disponer de recursos para cumplir compromisos presentes y futuros y cuenta finalmente con el respaldo necesario para enfrentar riesgos de un país que no pueda responder a sus compromisos de pago de deuda, sin embargo no es influyente para lograr una relación positiva y significativa, con la calidad del servicio.

- La relación es negativa muy baja (-0.119), y no significativa (0.490), entre el sistema de costos y la calidad del servicio en el Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, los resultados nos confirman que el banco, tiene un manejo eficiente de sus operaciones, tiene colocado una cantidad razonable de créditos que aseguren la operatividad en relación a la cartera de crédito, no tiene porcentaje alto de cartera de crédito que ha caído en incumplimiento de pago, los productos y servicios que ofrece el Banco Internacional están de acuerdo a las exigencias actuales del entorno, sin embargo no es relevante para obtener una relación positiva y significativa, con la calidad del servicio.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Los directivos del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, deben tomar con bastante responsabilidad los resultados de esta investigación, si bien es cierto el nivel de gestión y la calidad del servicio el alto, pero no refleja en una relación positiva y significativa, por lo que deben implementar reuniones con todos los trabajadores, para identificar las causas, y encaminar hacia una relación positiva y significativa, con sus clientes, que es la razón de la existencia de esta entidad.
- Los directivos del Banco Internacional del Perú, deben hacer de conocimiento de sus trabajadores en general, sobre el nivel alto que tienen sobre la gestión que realizan, para seguir fortaleciendo y sirva como una especie de motivación, para que ellos sigan mejorando su trabajo y coadyuve a consolidar una gestión óptima.
- Los directivos del Banco Internacional del Perú, deben hacer de conocimiento de sus trabajadores en general, sobre el nivel alto que perciben los clientes en cuanto a la calidad del servicio que ofrece, y que esta acción sirva para que el Banco obtenga mayores clientes y se consolide como una entidad financiera fuerte y referente en la Región.



- Los directivos del Banco Internacional del Perú, deben hacer de conocimiento de sus trabajadores en general, sobre el desconocimiento que tienen sobre los costos que significa la implementación de cualquier actividad, con el propósito de que ellos tomen conciencia del costo real que significa una intervención de esa naturaleza, y se encamine hacia el logro de una relación positiva y significativa, con los clientes.
  
- Los directivos del Banco Internacional del Perú, deben hacer de conocimiento de sus trabajadores en general, que deben tener como fortaleza el conocimiento de todas rentabilidades que administra, y que se constituya en un referente para acercarnos más a nuestros clientes, y empezar a encaminar una relación positiva y significativa.
  
- Los directivos del Banco Internacional del Perú, deben hacer de conocimiento de sus trabajadores en general, que los riesgos se encuentran protegidos por la solidez y credibilidad del banco, lo que no debe ser tema de preocupación, más bien debe constituirse en una fortaleza para tratar de obtener una relación positiva y significativa , con la calidad del servicio.
  
- Los directivos del Banco Internacional del Perú, deben hacer de conocimiento de sus trabajadores en general, sobre el manejo eficiente de sus operaciones, y sus productos y servicios, cumple

con las exigencias actuales del entorno, y que debe constituirse como un aliciente, para lograr una relación positiva y significativa con la calidad del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Balbín, J. (2013). *El secreto de la evolución de la banca peruana es escuchar mucho a todos los sectores*. Recuperado el 05 de Marzo de 2017, de <http://gestion.pe/empresas/secreto-banca-escuchar-mucho-todos-sectores-2075202>

Banca Central. (2012). *El Control del Riesgo Financiero*. Recuperado el 10 de Marzo de 2017, de <https://bancacentral.wordpress.com/2012/01/09/el-control-del-riesgo-financiero-y-basilea-ii/>

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (2017). *Finanzas para todos: el riesgo financiero y sus tipos*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de [https://www.bbva.com/es/noticias/economia/sistema\\_financiero/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/](https://www.bbva.com/es/noticias/economia/sistema_financiero/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/)

Barral, G. (2016). *Contrato bancario*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/contratos-bancarios.html>

Barrios , V. (2004). *¿Por qué existen los bancos?* Recuperado el 10 de Marzo de 2017, de [http://www.revistasice.info/cachepdf/BICE\\_2799\\_33-42\\_12120B0C8DDE\\_3D4E91\\_64EF220A22DFD9.pdf](http://www.revistasice.info/cachepdf/BICE_2799_33-42_12120B0C8DDE_3D4E91_64EF220A22DFD9.pdf)

Benavente, B., & Figueroa, T. (2012). *“medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Montt basada en la escala SERVQUAL (Tesis para título, Universidad Austral, Puerto Montt, Chile)*. Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2012/bpmfeb456m/doc/bpmfeb456m.pdf>

Betancourt, K., García, C., & Lozano, V. (2013). *Teoría de Markowitz con metodología EWMA para la toma de decisión sobre cómo invertir su dinero*. Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de [http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/vol1\\_2013\\_teoría\\_markowitz.pdf](http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/vol1_2013_teoría_markowitz.pdf)

Blazquez, Y. (2013). *La teoría de juegos en la nueva banca digital*. Recuperado el 10 de Marzo de 2017, de <http://labancainnova.com/la-teoria-de-juegos-en-la-nueva-banca-digital/>

blogspot.pe. (2016). *Maestros de la calidad*. Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de [http://maestrosquality.blogspot.pe/p/blog-page\\_667.html](http://maestrosquality.blogspot.pe/p/blog-page_667.html)

Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). *Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario*. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/496/49645986028.pdf>

- Bloomberg. (2016). *Bancos europeos enfrentan difícil 2017 tras acuerdos judiciales*. Recuperado el 05 de Marzo de 2017, de <http://gestion.pe/mercados/bancos-europeos-enfrentan-dificil-2017-acuerdos-judiciales-2178111>
- Cantalapiedra , M. (2017). *CRÉDITO BANCARIO*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-bancario.html>
- Cantalapiedra, M. (2016). *Cinco indicadores de la calidad del servicio bancario*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.contunegocio.es/gestion/cinco-indicadores-de-la-calidad-del-servicio-bancario/>
- Carreras, O. (2008). *Reseña servicios financieros accesibles para todas las personas*. Recuperado el 15 de marzo de 2017, de <https://olgacarreras.blogspot.pe/2007/01/resea-servicios-financieros-accesibles.html>
- Chocano , Y. (2014). *Cultura de la calidad*. Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de [file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/CULTURA%20DE%20CALIDAD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/CULTURA%20DE%20CALIDAD%20(1).pdf)
- Castro, J., Zamora, E., & Gutierrez, J. (2015). *Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del banco de crédito del Perú*

(BCP), del distrito de Tarapoto. Año 2014” (Tesis para título, Universidad Nacional de San Martín–Tarapoto, Perú). Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de:

<http://tesis.unsm.edu>

.pe/jspui/bitstream/11458/646/1/Jhoslly%20Joao%20Castro%20Saavedra\_Edson%20Aram%20Zamora%20Diaz.pdf

Centro de Documentación para la Innovación de la Cadena de Suministro. (2017). *Interbank rediseña sus agencias con tecnología de Wavetec*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de

<http://innovasupplychain.pe/articulos/9971-interbank-redisena-sus-agencias-con-tecnologia-de-wavetec>

Economipedia. (2015). Banca personal. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://economipedia.com/definiciones/banca-personal.html>

EcuRed. (2017). *Operaciones bancarias*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de [https://www.ecured.cu/Operaciones\\_bancarias](https://www.ecured.cu/Operaciones_bancarias)

Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo*. Recuperado el 07 de Octubre de 2017, de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>

Europa Press. (2016). *Deutsche Bank, reconocido como primer banco en calidad de servicio en España*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de <http://www.europapress.es/economia/finanzas-00340/noticia-deutsche-bank-reconocido-primer-banco-calidad-servicio-espana-20160203114753.html>

Fernández, J. (2017). *RENTABILIDAD*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>

Fintonic.com. (2013). Cuatro cosas que los bancos preferirían que no supieras. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de <http://www.expansion.com/2013/05/17/empresas/banca/1368807322.htm>  
!

Garzón, M. (2016). *Recesión económica en Brasil: primero, resolver la crisis política*. Recuperado el 05 de Marzo de 2017, de <https://www.bbva.com/es/noticias/economia/recesion-economica-en-brasil-primero-resolver-la-crisis-politica/>

Global Finance. (2016). *BBVA, elegido el mejor banco de America Latina por segundo año consecutivo*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de <https://www.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/servicios-bancarios/bbva-de-nuevo-el-mejor-banco-de-america-latina-segun-global-finance/>

Gomez, A. (2013). *Gestion Bancaria*. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de <https://prezi.com/fjqcqt922bwv/gestion-bancaria/>

Gonzalez, J. (2011). *tipos y diseño de la investigacion*. Recuperado el 16 de Marzo de 2017, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a5n9/5-9-11.pdf>

Hernandez, M. (2014). *Cuestionarios abiertos y cerrados*. Recuperado el 07 de Octubre de 2017, de <https://prezi.com/f8ngaxevsuib/cuestionarios-abiertos-y-cerrados/>

Huertas, D. (2015). *La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario Peruano deL 2010 AL 2014 (Tesis para título, Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú)*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1536/1/huertas\\_pdlm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1536/1/huertas_pdlm.pdf)

Izquierdo, E. (2008). Banca telefónica: ventajas e inconvenientes. Recuperado, de [http://www.consumer.es/web/es/economia\\_domestica/finanzas/2008/09/04/179782.php](http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2008/09/04/179782.php)

Jareño, F. (2010). *Modelos de estudio del riesgo de interes e inflaciòn*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de



[http://www.uclm.es/PROFESORADO/fjareno/DOCS/036-44%20Jare%C3%B1o%20Cebri%C3%A1n%2010\).pdf](http://www.uclm.es/PROFESORADO/fjareno/DOCS/036-44%20Jare%C3%B1o%20Cebri%C3%A1n%2010).pdf)

Jordán, J. & Siccha, O. (2015). *“medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL, en la cooperativa de ahorro y crédito San Lorenzo, Trujillo - 2014 (Tesis para título, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú)*. Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1450/1/Jordan\\_Juan\\_Medicion\\_Calidad\\_Servicio.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1450/1/Jordan_Juan_Medicion_Calidad_Servicio.pdf)

Lizarzaburu, E., Berggrun, L., & Quispe, J. (2012). *Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano1*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21226279011.pdf>

Manene, L. M. (2007). *Eficiencia y eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/08/19/la-eficiencia-y-la-eficacia/>

Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El Riesgo de Crédito y Morosidad (Trabajo de grado, Universidad de Valladolid, España)*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/3654/1/GESTION%20DE%20RIESGOS%20EN%20LAS%2>

0ENTIDADES%20FINANCIERAS%20EL%20RIESGO%20DE%20CRED  
ITO%20Y%20MOROSIDAD.pdf

Martín, C. (2007). *Metodología de investigación en estudios*. Recuperado el 07 de Octubre de 2017, de

[https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view  
File/RGID0707220129A/9407](https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/File/RGID0707220129A/9407)

Morales, J. (2014). *Comportamiento del sistema bancario y sus efectos en la economía y las finanzas (tesis de Doctorado, Universidad Sam martin de Porres, Lima, Perú)*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de:  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1137/1/morales\\_g.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1137/1/morales_g.pdf)

Nunes, P. (2015). *Concepto de Liquidez*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.old.knoow.net/es/cieeconcom/economia/liquidez.htm>

Ochoa, C. (2015). *Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple*. Recuperado el 07 de Octubre de 2017, de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>

Orellana, K. (2012). *Filosofía shigeo shingo*. Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.pe/2012/09/filosofia-shigeo-shingo.html>

Ortega, A. (2009). *Definición de Finanzas*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://articulosfinanzas.blogspot.pe/2009/01/finanzas.html>

ORTIZ, L. (2015). *Propuesta de mejoras del servicio al cliente en las entidades financieras (Trabajo de grado; Universidad Militar Nueva Granada, Bogota, Colombia)*. Recuperado el 09 de Marzo de 2017, de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13647/2/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf>

Poumian , M. (2012). *Reflexiones sobre el “Momento de la verdad” de Jan Carlzon para las organizaciones contemporáneas*. Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/momento-de-la-verdad-jan-carlzon-organizaciones-contemporaneas/>

Puche, P. (2015). *Medición del clima organizacional de la empresa “emgesa s.a. esp – proyecto hidroeléctrico el quimbo” y su plan de mejoramiento 2014 - 2015*. Recuperado el 08 de Octubre de 2017, de [http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13922/2/MedicionClimaOrganizacional\\_PHEQ.pdf](http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13922/2/MedicionClimaOrganizacional_PHEQ.pdf)

Ramírez, A. (2014). *“análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas municipales de ahorro y crédito del Norte del Perú, período 2008 – 2010” (Tesis de maestría, Universidad*

*Nacional Mayor de San Marcos , Lima, Perú*). Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4118/1/Ram%C3%ADrez\\_oa.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4118/1/Ram%C3%ADrez_oa.pdf)

Riesgo operacional.com. (2014). *Conferencias, Cursos y Seminarios sobre Riesgo Operacional*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.riesgooperacional.com/>

Roldán, L., Balbuena , J., & Muñoz , y. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limeños (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú )*. Recuperado el 08 de Marzo de 2017, de [file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/Tesis\\_Munoz\\_Balbuena\\_Roldan\\_Correcci%C3%B3n%20final%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Pinchi/Downloads/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correcci%C3%B3n%20final%20(6).pdf)

Ruiz , Y. (2014). *Mejoramiento de los procesos*. Recuperado el 14 de Marzo de 2017, de <http://auditoriaysistemasdecalidadat5a.blogspot.pe/2014/10/h-james-harrington-mejoramiento-de-los.html>

Sánchez, L& - Frates, B. (2016). *Servicios financieros en la actualidad*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://babel.es/es/blog/blog/marzo-2016/servicios-financieros-en-la-actualida>

Semana económica. (2016). *Las apuestas del BBVA, Interbank y el BCP por digitalizar sus servicios*. Recuperado el 06 de Marzo de 2017, de [emanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/204727-las-apuestas-del-bbva-interbank-y-el-bcp-por-digitalizar-sus-servicios/](http://emanaeconomica.com/article/mercados-y-finanzas/banca-y-finanzas/204727-las-apuestas-del-bbva-interbank-y-el-bcp-por-digitalizar-sus-servicios/)

Silvestre, J. P. (2013). Fidelización estratégica de clientes. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0847\\_SilvestreJP.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0847_SilvestreJP.pdf)

Soto , M. (2009). *Teoría de las Asimetrías de la Información*. Recuperado el 10 de Marzo de 2017, de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/mcsi/Teoria%20de%20las%20Asimetrías%20de%20la%20Informacion.htm>

Suriaga M. A, Bonilla J. C. Sánchez L. A. (2016). Banca electrónica. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de <http://www.eumed.net/ce/2016/1/banca.html>

Vivel, M. (2010). *El riesgo cambiario y su cobertura financiera*. Recuperado el 15 de Marzo de 2017, de [http://www.usc.es/econo/RGE/Vol19\\_2/castelan/nb1c.pdf](http://www.usc.es/econo/RGE/Vol19_2/castelan/nb1c.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1 – MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: “LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ, PUCALLPA, 2017”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><u>Problema general:</u> ¿Cómo es la relación de la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?</p> <p><u>Problemas específicos:</u> ¿Cómo es la relación del conocimiento real de los costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017? ¿Cómo es la relación del conocimiento de todas las rentabilidades y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017? ¿Cómo es la relación</p>	<p><u>Objetivo general</u> Conocer la relación de la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos:</u> Calificar la relación del conocimiento real de los costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017. Establecer la relación del conocimiento de todas las rentabilidades y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017. Determinar la</p>	<p><u>Hipótesis general:</u> La relación de la gestión y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.</p> <p><u>Hipótesis específicas:</u> La relación del conocimiento real de los costos y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa. La relación del conocimiento de todas las rentabilidades y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa.</p>	Gestión	Conocimiento real de los costos	Reducción de costos
				Conocimiento de todas las rentabilidades	Productos Servicios
				Control de las variables fundamentales	Riesgo operacional
					Riesgo de tipo de cambio
					Riesgo de tipo de interés
					Riesgo de liquidez
			Riesgo-país	Control de los márgenes bancarios	
			Sistema de costos	Calidad de los activos	
				Calidad de los servicios	
				Trato respetuoso	
			Calidad del servicio	Atención al Cliente	Familiaridad
					Confianza
Ambiente físico					
Aspectos tangibles	Equipos e Infraestructura				
	Aspectos del personal				
	Materiales de comunicación				
Gestión de Servicios	Información				
	Empatía				
	Programas				
Infraestructura Interna	Mobiliario funcional				

<p>del control de las variables fundamentales y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017? ¿Cómo es la relación del sistema de costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017?</p>	<p>relación del control de las variables fundamentales y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa 2017. Evaluar la relación del sistema de costos y la calidad de servicio del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017.</p>	<p>La relación del control de las variables fundamentales y la calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, es significativa. La relación del sistema de costos y calidad de servicios del Banco Internacional del Perú, Pucallpa, 2017, es significativa</p>			Espacios de espera
					Cajeros automáticos
					Seguridad Interna



## ANEXO 2

### INSTRUMENTO 1: REMUNERACIÓN

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión en el Banco Internacional, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La implementación de la tecnología en el Banco Internacional, significa reducir costos de personal					
02	Ante una reducción de costos, es política el Banco Internacional reducir sus costos operativos					
03	Ante una reducción de costos, es política del Banco Internacional reducir sus costos en investigación					
04	Ante una reducción de costos, es política del Banco Internacional reducir sus costos en capacitación					
05	Ante una reducción de costos, es política del Banco Internacional reducir sus costos en las Tics.					
06	el Banco Internacional ofrece préstamos para capital de trabajo					
07	el Banco Internacional ofrece préstamos para la mejora de vivienda					
08	el Banco Internacional ofrece préstamos personales					
09	el Banco Internacional ofrece servicios de tarjeta de debito					
10	el Banco Internacional ofrece servicios de transferencias bancarias					
11	el Banco Internacional promueve la cultura de prevención de riesgos a través de sus documentos de gestión					
12	el Banco Internacional cuenta con el respaldo necesario para enfrentar riesgos de tipo de cambio					
13	el Banco Internacional cuenta con el respaldo necesario para enfrentar riesgos de disminución del valor de los activos o del patrimonio					
14	el Banco Internacional cuenta con el respaldo necesario para enfrentar pérdidas excesivas por causa de disponer de recursos para cumplir compromisos presentes y futuros					
15	El Banco Internacional cuenta con el respaldo necesario para enfrentar riesgos de un país que no pueda responder a sus					

	compromisos de pago de deuda.					
16	el Banco Internacional tiene un manejo eficiente del margen bruto de sus operaciones					
17	el Banco Internacional tiene colocado una cantidad razonable de créditos que aseguren la operatividad en relación a la cartera de crédito					
18	el Banco Internacional tiene porcentaje alto de cartera de crédito que ha caído en incumplimiento de pago					
19	Los productos que ofrece el Banco Internacional están de acuerdo a las exigencias actuales del entorno					
20	Los servicios que ofrece el Banco Internacional están de acuerdo a las exigencias actuales del entorno					

## INSTRUMENTO 2: CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda el Banco Internacional, es confidencial y anónimo. Solo se realiza con fines de investigación, agradezco su colaboración en el desarrollo de la prueba

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Los empleados de Banco Internacional mantienen un trato respetuoso, cortés y paciente, aún y cuando le planteas preguntas sin importancia					
02	Los empleados del Banco Internacional mantienen el mismo trato contigo no importando el estado financiero de tus cuentas					
03	Los empleados del Banco Internacional te muestran familiaridad, cordialidad, simpatía y disposición en todo momento					
04	El comportamiento de los empleados del Banco Internacional te transmite confianza					
05	Observas diligencia y rapidez por parte de los empleados del Banco Internacional en gestionar las operaciones que realizas, sin mostrar discriminación alguna					
06	La apariencia de las instalaciones físicas del Banco Internacional te parece pulcra y agradable					
07	El local del Banco Internacional está ubicado en el lugar adecuado					
08	Los equipos del Banco Internacional, para las transacciones te parecen modernos y rápidos (PC, Cajeros, etc.)					
09	Los trabajadores del Banco Internacional muestran una vestimenta agradable					
10	En las oficinas del Banco Internacional existe publicidad, folletos u otros escritos que informen de los servicios que ofrece a los clientes					
11	el Banco Internacional te brinda información de todos los servicios que ofrece					
12	el Banco Internacional ejecuta el servicio bien a la primera vez.					
13	Los horarios de atención al usuario en el Banco Internacional son los adecuados.					
14	En el Banco Internacional se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores					
15	El Banco Internacional te ofrece planes, programas y/o servicios orientados al beneficio de los clientes					
16	el Banco Internacional posee suficientes cajeros automáticos en funcionamiento y con					

	disponibilidad monetaria					
17	Las instalaciones internas del Banco Internacional son cómodas para recibir los servicios					
18	el Banco Internacional posee sistemas de seguridad y vigilancia apropiados					
19	en el Banco Internacional existe distribución apropiada entre las áreas de caja, espera, consulta y gestión					
20	el área de espera del Banco Internacional son los adecuados					