



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**TESIS**

**“CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN  
LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE MI BANCO  
AGENCIA CAJABAMBA-2018”**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**Autora:**

**Bach. Rodríguez Reyes Lily Mileny**

**ORCID: 0000-0001-9517-5396**

**Asesora:**

**Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia**

**ORCID:0000-0003-2721-2698**

**Línea de Investigación**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

**Aprobación del jurado**

-----  
**Dra. Calvanapon Avlva Flor Alicia**  
**Asesor**

-----  
**Presidente de Jurado**

-----  
**Secretario (a) de jurado**

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de investigación lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado fuerzas y salud para poder lograr una de mis metas, así mismo también está dedicado a mis padres y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y apoyo moral hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

## **Agradecimiento**

El presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mi carrera profesional. Un especial agradecimiento a mis padres por su comprensión y apoyo moral y económico; a la vez a los docentes a cargo de guiarnos durante el desarrollo de la presente investigación.

## **Resumen**

La presente investigación con título “Calidad de servicios y su incidencia en los resultados económicos de Mibanco Agencia Cajabamba-2018” tiene como objetivo general Determinar la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018. Teniendo en cuenta que la calidad de servicios tiene que ver con el balance que hace el usuario cuando recibe el producto o servicio, en esta comparación, Mibanco Agencia Cajabamba verá si realmente el servicio ofrecido supera las expectativas de los clientes. La presente investigación se sustenta en las teorías de Parasuraman para la variable calidad de servicios e Issaly para la variable resultados económicos. La metodología de investigación es de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal en la cual se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario y el análisis documental y su instrumento la guía de análisis documental la población está conformada por 150 clientes de Mibanco. La fiabilidad del instrumento estará determinada por Alfa de Cronbach. Finalmente, el presente trabajo de tesis concluye que. El análisis de las variables logró determinar la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.2018, toda vez que al tener clientes insatisfechos conlleva a que ya no deseen ser clientes de Mibanco agencia Cajabamba y ello hace que no incrementen las ventas, por ende, los resultados económicos se ven reducidos.

***Palabras Clave:*** Calidad de servicio, Resultados Económicos, incidencia

## ***Abstract***

*The present research with the title "Quality of services and its impact on the economic results of MiBanco Agencia Cajabamba-2018" has as its general objective To determine the incidence of the quality of services in the economic results of my bank agency Cajabamba-2018 Taking into account that the quality of services has to do with the balance that the user makes when they receive the product or service, in this comparison, MiBanco Agencia Cajabamba will see if the good offered really exceeds the expectations of the clients. The present investigation is based on the theories of Parasuraman for the variable quality of services and Issaly for the variable economic results. The research methodology to be applied is of the quantitative type, with a non-experimental, cross-sectional design in which the questionnaire and the document analysis guide were used as an instrument. The population is made up of the 150 Mibanco clients. The reliability of the instrument will be determined by Cronbach's Alpha Finally, the present thesis concludes that. The analysis of the variables was able to determine the incidence of the quality of services in the economic results of MiBanco CajaBamba agency.2018, since having dissatisfied customers means that they no longer wish to be clients of Mibanco CajaBamba agency and this means that they do not increase the veins, therefore the economic results are reduced.*

**Keywords:** Quality of service, Economic Results, incidence

## Índice

Aprobación del jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen.....	v
Índice .....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras .....	ix
I. Introducción.....	10
I.1. Realidad Problemática.....	10
I.2. Trabajos previos.....	11
I.3. Teorías relacionadas al tema.....	15
I.4. Formulación del Problema.....	18
I.5. Justificación e importancia del estudio.....	18
I.6. Hipótesis.....	19
I.7. Objetivos.....	19
1.7.1 Objetivos General.....	19
1.7.2 Objetivos Específicos .....	19
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	20
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	20
2.2 Población y muestra .....	21
2.3 Variables, Operacionalización .....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	25
2.6 Aspectos Éticos .....	27
2.7 Criterios de Rigor Científicos .....	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Tablas y figuras.....	29
3.2. Discusión de Resultados.....	33
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	44

## Índice de Tablas

Tabla 1: Definición de variables .....	22
Tabla 2: Variable independiente .....	23
Tabla 3: Variable dependiente .....	24
Tabla 4: Criterios éticos.....	27
Tabla 5: Criterios de rigor científico en la investigación. ....	28
Tabla 6: <i>Dimensión: Elementos tangibles</i> .....	29
Tabla 7 <i>Dimensión: Fiabilidad</i> .....	29
Tabla 8 Dimensión: Capacidad de respuesta .....	30
Tabla 9 Dimensión: Seguridad a los clientes .....	31
Tabla 10 Dimensión: Empatía con el cliente .....	32



## Índice de Figuras

Figura 1: Dimensión: Elementos Tangibles.....	30
Figura 2 Dimensión: Fiabilidad .....	30
Figura 3 Dimensión: Capacidad de respuesta.....	31
Figura 4 Dimensión: Seguridad a los clientes.....	31
Figura 5 Dimensión: Empatía con el cliente.....	32

## I. Introducción

### I.1. Realidad Problemática

La calidad de servicio poco a poco toma gran importancia en todos los negocios locales e internacionales, por el hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor. Según varios investigadores la calidad en el servicio ha empezado a tomar fuerza y a ser considerada como elemento básico para lograr los resultados económicos esperados por cada empresa; desafortunadamente no todos los empresarios le dan la debida importancia, no toman en cuenta que una buena relación entre empleado y cliente es lo único que podría compensar una posible falla en el producto o servicio, un cliente bien atendido puede incluso atraer nuevos clientes permitiéndole a la empresa crecer económicamente.

Es importante mencionar que capacitaciones, motivaciones e incentivos hacia el empleado juegan un papel importante

A la actualidad se suele ver que existe en su publicación en el diario de Yucatán, titulada “Los resultados económicos en las empresas, manifiesta que En el estado de resultados se reportan en primer lugar los ingresos o las ventas; por lo tanto, es el documento que debe expresar si se cumplió o no el programa o presupuesto elaborado por el departamento de ventas para generar los ingresos normales de la empresa”.

En Ecuador, Chacón, Nathaly (2017) en su investigación para determinar los costos y analizar la rentabilidad se planteó como objetivo general determinar los costos y analizar la rentabilidad, determinando que, en el rubro de rentabilidad sobre ingreso, se pudo determinar que existen varias estrategias que la empresa debe implementar para mejorar sus índices financieros. (p.75)

En Trujillo, Paredes Janet, (2018), investigó sobre el planeamiento tributario y la rentabilidad de la empresa Clínica Santa Ana, se planteó como objetivo general Determinar de qué manera el planeamiento tributario incide en la rentabilidad de la empresa Clínica Santa Ana, Trujillo 2017, concluyendo fue en el año 2017 se ha

obtenido un 5.42% de rentabilidad según el ROE y 0.97% según ROA. (p.83)

En Lima, Julca, Ana (2018), investigó el tipo de auditoría realizada al área operativa de la empresa SCI, se planteó como objetivo general determinar la relación entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales, concluyendo que existe una relación directa y significativa ( $r=0,771$  y  $p=0,000$ ) entre la auditoría de gestión y la rentabilidad en la empresa. (p.85)

En Lima, Flores, María (2018), investigó la incidencia entre la auditoría y la rentabilidad, tiene como objetivo determinar cómo la auditoría de gestión en el área de tesorería incide en la rentabilidad en las empresas del sector de servicio eléctrico del distrito de San Juan de Lurigancho, en la cual determina que la auditoría de gestión en el área de tesorería incide significativamente en los indicadores financieros de las empresas del sector de servicio eléctrico (p.73).

En mi Banco los estados de resultados deben demostrar información confiable y oportuna que permita a la alta gerencia tomar decisiones de forma acertada. Además, para que los resultados sean positivos se debe de revisar las estrategias de ventas. En el caso de Mi Banco se debe analizar cómo se están ofertando los créditos y bajo qué condiciones, las cuales sean favorables tanto para la empresa como para los usuarios. Ojeda (2019)

## I.2. Trabajos previos

### **Internacional:**

**Ecuador.** Raza y Rodríguez (2015). En su trabajo de investigación titulado “De qué manera influye el contrato psicológico para el cambio en la calidad de servicio y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa LEADCOM del Ecuador S.A. Buscaron determinar si la implementación del Contrato Psicológico, permite mejorar la calidad de servicio. Utilizó el método transversal de tipo cualitativo con una muestra de 50 colaboradores. Finalmente concluyen que el Contrato Psicológico

si influye en la calidad de servicio; con la recomendación de realizar la implementación del mismo”.

**Ecuador.** Suárez y Méndez (2015). En su tesis titulada “Diagnóstico del síndrome de Burnout y sus consecuencias en la calidad del servicio que brindan los funcionarios municipales del balcón de servicios ciudadanos. Plantearon como objetivo general Diagnosticar el Síndrome del Burnout y determinar su influencia en la Calidad del Servicio que brindan los funcionarios municipales del Balcón de Servicios Ciudadanos. Llegaron a la conclusión de que los funcionarios municipales presentan un rango alto de cansancio emocional”.

**Ecuador.** Bimos y Rosales (2015) En su investigación denominada “La Inducción en el Personal Operativo y su Relación con la Calidad de Servicio al Cliente en la Empresa COBEFEC CIA LTDA. En la ciudad de Quito año 2012 – 2013. Plantearon como objetivo general determinar si una adecuada Inducción de Personal mejorara la Calidad de Servicio al Cliente mediante distintas técnicas de evaluación. Concluyen que es necesario que exista un programa adecuado de inducción de personal, el mismo que permita mejorar la calidad de Servicio al cliente”.

### **Nacional**

**Huancayo.** Alcorta e Iparraguirre (2016). En su tesis titulada “Principales Determinantes de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo Periodo 2003 – 2015, plantea como objetivo general Identificar los principales determinantes de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo, durante el período 2003- 2015. La Investigación es descriptiva, el diseño de la investigación fue No – experimental, correlacional. Concluyen que el análisis realizado al periodo 2003-2015; la gestión operativa muestra una tendencia decreciente, esto estaría explicado por una correcta política de control de gasto a pesar del incremento continuo de los créditos”. (p.80)

**Lima.** Sánchez, O (2017) en su tesis titulada “Evaluación a la efectividad de la política tributaria: el resultado económico del Gobierno y la Curva Laffer en el Perú, Enero 1995 - Julio 2016, plantea como objetivo Contribuir con la política fiscal evaluando la eficiencia de las tasas impositivas en el periodo 1995 al 2016.

Concluyen que El único impuesto que explica y se relacionan de manera lineal con el comportamiento de la variación mensual del resultado económico del GC real per cápita es el IGV”.

**Lima.** Ureta, P (2017) En su tesis titulada “El impacto de la política fiscal sobre el crecimiento económico en el Perú 1999-2016, establece como objetivo Determinar los impactos de los instrumentos de la política fiscal sobre el Crecimiento económico. Concluye que distintas reacciones del nivel de actividad económica ante cambios en la política fiscal, de acuerdo con el contexto de cada país”.

**Trujillo.** Parra (2018). En su tesis titulada “El balanced score card como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en el centro comercial OPEN PLAZA Trujillo. 2016, estableció como objetivo general Determinar en qué medida el BSC lograra mejorar la rentabilidad de la gestión del Centro Comercial OPEN PLAZA. La Investigación es descriptiva, el diseño de la investigación fue No – experimental, correlacional. Concluye que En el Centro Comercial no funcionaban óptimamente sus procesos, el gasto mostraba una expresión alejada de la realidad por la falta de objetivos y metas comunicadas y controladas”. (p.78)

## **Local**

**Chiclayo** Pérez (2014) en su tesis titulada “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012, plantea como objetivo general evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa. Finalmente concluye que La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias”.

**Lambayeque.** Muro (2014), en su trabajo de investigación denominado “Diagnóstico económico financiero y su implicancia en la proyección de estados financieros al año 2015 de la Empresa Agroindustrial de Lambayeque, 2013, plantea como objetivo general establecer la implicancia del diagnóstico económico financiero en la proyección de estados financieros al año 2015. Concluye que en el

Indicador de Liquidez, la empresa tiene recursos suficientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo”.

**Chiclayo** .Alcalde y Castañeda (2016). En su investigación titulada “Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014. El objetivo general fue: Determinar la calidad de servicio, aplicando el método Servqual. Se concluye que La Empresa tiene dificultades en la dimensión ambiente y beneficios, para realizar la prestación del servicio en el momento de efectuar la venta de sus productos y la baja calidad y tecnología de sus equipos al realizar el mantenimiento del vehículo”.

**Chiclayo**. Burgos y Vera (2017), en su trabajo de investigación titulado “Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad, plantean como objetivo general evaluar la gestión de existencias que se desarrolla en la empresa comercial Norcentro S.A.C. La Investigación es descriptiva, el diseño de la investigación fue No – experimental, correlacional Concluyen que Mediante el uso de flujogramas se analizó el proceso operativo de la empresa determinando que sus procesos funcionan correctamente por lo que no presenta deficiencias logísticas”.

**Chiclayo**. Rojas y Villalobos (2018). En su tesis titulada “Niveles de calidad de servicio del salón Spa María Bonita, en la ciudad de Chiclayo, 2016. La investigación tuvo como objetivo general conocer los niveles de calidad del servicio en el spa María Bonita. Se concluyó que la empresa presenta deficiencias respecto a sus servicios ofrecidos, principalmente en la dimensión de capacidad de respuesta con una brecha promedio de -2,89”.

**Chiclayo**. Salazar (2018), en su tesis titulada “Evaluación de la gestión en otorgamiento de crédito hipotecario en el BCP oficina Chiclayo y su impacto en la rentabilidad del 2015 – 2016, establece como objetivo la evaluación de la gestión en otorgamiento de crédito hipotecario. La Investigación es descriptiva, el diseño de la investigación fue No – experimental, correlacional Concluye que los evaluadores de créditos no verifican que el expediente de apertura de plan de ahorro este

correctamente llenado”

### **I.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Calidad.**

Según Ferrando y Granero (2008) "La calidad no es una herramienta de gestión moderna, pues considera que aparece desde los inicios del trueque, en donde se intercambiaban productos a cambio de otros, pero teniendo en cuenta que esta transacción con estándares de calidad o valor agredo que haga al producto o servicio atractivo para los consumidores" p.13

Vargas y Aldana (2007) definen a la calidad como “un proceso de mejora continua, el cual debe de llevar a la perfección en todo el proceso productivo, es decir desde que se obtiene la materia prima, hasta que sale el producto terminado” Para lograr el perfeccionamiento, es necesario que las organizaciones inviertan en capacitación, tecnología, infraestructura, entre otras que permitan realmente producir productos y servicios con condiciones básicas de calidad. Las empresas modernas deben incentivar la creatividad e innovación entre sus colaboradores, pues son ellos los que finalmente se encargaran de diseñar y hacer cumplir los productos que los consumidores demandan. p.72

#### **Sistema de calidad de Servicio.**

“La calidad tiene que ver con el balance que hace el usuario cuando recibe el producto o servicio, en esta comparación, él vera si realmente el bien ofrecido supera sus expectativas. Esta percepción hace que el cliente se forma una idea sobre la empresa. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1992 p.17)”.

“En cuanto a las dimensiones Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992) consideran que las organizaciones que quieren cumplir con brindar calidad de servicio, tiene que tener en cuenta 5 dimensiones, las cuales ellos denominan Modelo Serqual. Los autores diseñaron un instrumento, en el cual se evalúan a través de afirmaciones, si la organización está cumplimiento con estándares de calidad. Estas dimensiones son”:

- a. **Elementos tangibles:** “Esta dimensión es la primera y en ella se evalúa la apariencia de las instalaciones, equipos tecnológicos, empleados y materiales de comunicación”. Es decir, si la empresa desea brindar calidad en su servicio debe considerar edificios modernos, equipos que permitan agilizar las tareas, y adecuados sistemas de comunicación.
  
- b. **Fiabilidad:** “En la segunda dimensión tenemos que considerar según los autores, la habilidad por parte de los colaboradores para prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene del servicio requerido”.
  
- c. **Capacidad de respuesta:** “La tercera dimensión mide el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil”. Aquí se puede medir también el nivel de compromiso que tiene el empleado hacia el cliente, por solucionar alguna inquietud sobre el servicio.
  
- d. **Seguridad:** “La cuarta dimensión, está enfocada en medir el grado de conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente”. También se puede medir el nivel de conocimiento que tiene el colaborador sobre los servicios adicionales que pueda ofertar la empresa.
  
- e. **Empatía:** “Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro. Mediante el cuestionario diseñado se obtiene información del cliente sobre cada una de las dimensiones de calidad del servicio la cual mide las percepciones frente a las expectativas, mide la importancia relativa de las



dimensiones de la calidad y mide las intenciones de comportamiento para evaluar el impacto de la calidad del servicio”.

### **1.3.2 Resultados económicos. -**

Issaly, (1994) Indica que “en términos generales, el resultado económico es el residuo que queda al restar al valor bruto de la producción o ingreso bruto, los costos (directos e indirectos) incurridos en la obtención de dicho ingreso”.

**Ingreso bruto:** “Comprende los ingresos por ventas, diferencias de inventario y el valor a nuevo de las transferencias internas”.

**Costos directos:** “En el proceso productivo intervienen bienes que se consumen en un sólo acto productivo (como los insumos en general) y que generan un importe llamado gasto y otros que se pueden usar en varios actos productivos (que se conocen como bienes durables) y cuyo valor se prorratea en los años de vida útil del bien (Issaly, 1994)”.

**Margen bruto global:** “Es el resultado de sumar los márgenes brutos de las distintas actividades. En la actividad pecuaria el margen bruto es el resultado de sumar el margen bruto ganadero y agrícola”.

**Gastos fijos efectivos:** “Llamados también gastos de estructura. Abarcan entre otros: Impuestos, (inmobiliario, activos), personal permanente, gastos administrativos, asesoramiento contable, movilidad y conservación de mejoras”.

**Resultado operativo:** “Llamado también ingreso efectivo, es la cantidad de dinero efectivo que queda luego de pagar los gastos directos y fijos”.

**Amortización de mejoras:** “Es el sumatorio de las cuotas anuales. En teoría permite reunir o reservar el monto necesario para la reposición de la mejoras al término su vida útil”.

**Amortización de maquinarias:** “Es el sumatorio de las cuotas anuales a las máquinas y equipos del establecimiento”.

**Diferencia de inventario de depósito:** “En el inventario de depósito se registra todo el producto destinado a la venta que exista "guardado" tanto al comienzo como al final del ejercicio. También se contabilizan los insumos existentes en el depósito al inicio y al final del mismo. Luego esta diferencia puede ser positiva (queda algo sin vender) o negativa (se vendió lo que se había guardado de ejercicio inmediato anterior)”.

**Consumo de la producción:** “Corresponde a la valorización del consumo de parte de la producción animal o vegetal del establecimiento, por la familia rural y/o el personal”.

**Ingreso neto:** “Es el monto residual que le queda al productor. Esta cantidad de dinero, en teoría, constituye la remuneración de los factores de la producción: trabajo familiar y el capital total de la explotación. En concreto, en realidad, en base a este ingreso se cubren las necesidades del productor y su familia y se realizan inversiones”.

#### **I.4. Formulación del Problema.**

¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de MiBanco Agencia Cajabamba-2018?

#### **I.5. Justificación e importancia del estudio.**

Considerando los criterios de Hernández y Bautista, La presente investigación se justifica:

**Conveniencia:** ya que brinda pautas importantes al personal que labora en Mibanco, esto para lograr un alto nivel de satisfacción del cliente y sobre todo lograr los resultados económicos esperados por la empresa.

**Relevancia social,** la presente investigación beneficia a los colaboradores de Mi banco, ya que tendrán mejores herramientas de calidad para poder ofrecer mejores servicios, también se beneficia a los clientes puesto que podrán tener productos o servicios diferenciados, de calidad logrando maximizar sus satisfacciones.

Proyección social, es liderar el mercado de micro finanzas de la localidad, ofreciendo además de diversos productos y servicios, la mejor calidad de servicios al cliente, para así ir ganando día a día la mayor cantidad de clientes.

**Implicaciones prácticas:** La investigación va servir que los líderes de la entidad se den cuenta de la importancia de la Calidad de servicio y como esto va a repercutir de forma favorable en los resultados económicos, puesto que de la calidad de servicios depende muchos indicadores de la empresa como es la deserción de clientes, crecimiento de cartera y morosidad.

La investigación busca comentar los conocimientos claves en el desarrollo de la Calidad de servicio, los cuales obedecerán para una mayor fidelidad de los clientes.

**Teóricamente** la presente investigación se basa en Parasuraman, Zeithaml y Berry, en donde sustenta el modelo Serqural, para poder tener calidad de servicio.

**Metodológicamente,** en la presente investigación se basó en un esquema cuantitativo, además se diseñarán instrumentos para medir la calidad de servicio y los resultados económicos, estos instrumentos pueden servir como modelo para futuros investigadores.

## **I.6. Hipótesis.**

La calidad de servicios tiene incidencia positiva en los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018

## **I.7. Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivos General**

Determinar la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.2018

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el nivel de calidad de servicios de MiBanco agencia Cajabamba.

Determinar la variación de los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018.

- Proponer estrategias de calidad de servicios para mejorar los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

#### Tipo

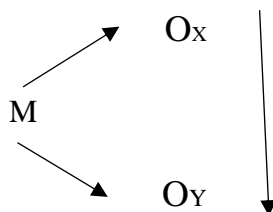
No experimental.

#### Diseño

El diseño de la investigación es Transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. A la vez es no experimental ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables”.

#### Donde:

Diseño:



Donde:

M es la muestra de estudio

O<sub>x</sub> es la observación o medición de la variable dependiente

O<sub>y</sub> es la observación o medición de la variable independiente

## 2.2 Población y muestra

### **Población.**

Según Tamayo y Tamayo (2003) “define a la población como la totalidad de la variable a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

#### **Población 1**

Mibanco, Agencia Cajabamba

#### **Población 2:**

150 Clientes

### **Muestra.**

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) señalan que la muestra es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo.

En la presente investigación se tomará como muestra 150 clientes de Mibanco Agencia Cajabamba, que vienen mostrando pagos regulares en los últimos 6 meses.

## 2.3 Variables, Operacionalización

### Variables.

**Tabla 1:**

*Definición de variables*

---

<b>Calidad de servicio</b> <b>(Variable independiente)</b>	Vargas y Aldana (2007) definen a la calidad como “un proceso de mejora continua, el cual debe de llevar a la perfección en todo el proceso productivo, es decir desde que se obtiene la materia prima, hasta que sale el producto terminado”
<b>Resultados económicos</b> <b>(Variable dependiente)</b>	Llamado también ingreso efectivo, es la cantidad de dinero efectivo que queda luego de pagar los gastos directos y fijos

---

*Nota: Considerado lo dicho por Rodríguez.*

## Operacionalización

**Tabla 2:**

*Variable independiente*

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala	
<b>Calidad de Servicio</b>	La calidad tiene que ver con el balance que hace el usuario cuando recibe el producto o servicio, en esta comparación, él vera si realmente el bien ofrecido supera sus expectativas. Esta percepción hace que el cliente se forma una idea sobre la empresa. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1992 p.17)	. Vargas y Aldana (2007) definen a la calidad como “un proceso de mejora continua, el cual debe de llevar a la perfección en todo el proceso productivo, es decir desde que se obtiene la materia prima, hasta que sale el producto terminado”	Elementos tangibles	Equipos, Instalaciones físicas	Cuestionario	Tipo Likert	
			Fiabilidad	Apariencia Materiales			Promesa
				Solución			
				Tiempo			
				Errores			
			Capacidad de respuesta	Puntualidad			
				Rápido			
	Seguridad	Amable					
	Empatía	Comprensión					

*Nota: Considerado lo dicho por Rodríguez*

**Tabla 3:**

*Variable dependiente*

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Resultados Económicos</b>	Issaly, (1994) Indica que “en términos generales, el resultado económico es el residuo que queda al restar al valor bruto de la producción o ingreso bruto, los costos (directos e indirectos) incurridos en la obtención de dicho ingreso”.	Llamado también ingreso efectivo, es la cantidad de dinero efectivo que queda luego de pagar los gastos directos y fijos	Ingreso Bruto	Ventas	Guía de análisis documental
				Diferencia	
			Costos Directos	Consumo	
				Utilización	
			Margen Bruto Global	Sumatoria	
			Gastos Fijos Efectivos	Gastos de Estructura	
			Resultados Operativos	Ingreso Efectivo	
			Amortización de Mejoras	Cuotas Anuales	
			Amortización de Maquinas	Cuotas Anuales	

*Nota: Considerado lo dicho por Rodríguez*



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), la recolección de datos, implica elaborar un plan que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico, el presente trabajo de investigación utilizará como instrumentos de recolección, la observación y las encuestas a través de cuestionarios, este plan incluye:

### **Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos que se utilizó en el estudio fue la encuesta y el análisis documental y el instrumento fue el cuestionario y la guía de análisis documental.

#### **Encuesta. -**

Es de gran utilidad en el proceso de investigación científica. “Contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesa, principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Tamayo 2012, p.190.). En la presente investigación se utilizará la encuesta para poder encuestar a los clientes y posteriormente analizar y diagnosticar sus respuestas, mediante tablas de frecuencia y figuras con datos porcentuales.

#### **Análisis documental**

Consiste en la obtención de fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. (Bernal, 2010)

### **Instrumentos de recolección de datos**

#### **Cuestionario.**

Es un procedimiento de investigación a fin de recopilar información. Tamayo, (2012) Indica. “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde” (p.216). El instrumento que se aplicará será un cuestionario elaborado con una serie de 11 afirmaciones en escala Likert compuesto por 5 niveles de respuesta. El cuestionario ha sido elaborado en base a las teorías relacionadas al tema. Para la variable calidad de servicio, se tomará como referencia el cuestionario del modelo Serqual.

## Guía de análisis documental

Consistente en los documentos notas que en este caso fueron los estados financieros para evaluar la rentabilidad de la empresa

## Validez del Instrumento

Según Hernández et al. (2014), afirma que:

“La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (p.204).” Los instrumentos contruidos serán validados a través del juicio de expertos, los cuales medirán la pertinencia y relevancia de las interrogantes.

## Confiabilidad del Instrumento de Medición.

Según Hernández, et al (2014):

Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición (p.207).

Los instrumentos serán analizados en el software SPSS, para someterlos a la prueba del Alfa de Cronbach para medir si las interrogantes son confiables y permitirán recolectar información relevante para los fines pertinentes.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

K	11
$\Sigma Vi$	7.21
Vt	21.41

SECCIÓN 1	1.10
SECCIÓN 2	0.664
ABSOLUTO	
S2	0.664

A	0.730
---	-------

La Determinación del Alfa de Cronbach, después de haber sido procesado y tabulados los resultados, arrojó un valor de 0.73 lo que demuestra que el instrumento es confiable.

## 2.5 Procedimientos de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizará programas de Excel y SPSS para analizar los resultados, cuando se apliquen los instrumentos. En Excel se construirán tablas y figuras, y en SPSS se calculará alfa de cronbach.

## 2.6 Aspectos Éticos

**Tabla 4:**

***Criterios éticos***

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	“Los participantes deben estar de acuerdo con ser informantes y conocer sus derechos y responsabilidades”.
Confidencialidad	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

*Nota:* Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo, (2012).

## 2.7 Criterios de Rigor Científicos

Tabla 5:

*Criterios de rigor científico en la investigación.*

<b>Criterios</b>	<b>Características del criterio</b>	<b>Procedimientos</b>
<b>Credibilidad</b>	Resultados de las variables observadas y estudiadas	Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes.
<b>Transferibilidad y aplicabilidad</b>	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	Se realizó la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación.
<b>Consistencia para la replicabilidad</b>	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión.

*Nota :* Elaborado en base a: Noreña, Alcaraz, Rojas, y Rebolledo, (2012). Aplicabilidad de los criterios.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras.

Analizar el nivel de calidad de servicios de MiBanco agencia Cajabamba.

El análisis del nivel de calidad de servicios de MiBanco agencia Cajabamba, se ha llevado a cabo a través de la técnica de la encuesta aplicada a 150 usuarios del servicio las cuales han sido procesadas en la hoja de cálculo Excel, obteniendo los siguientes resultados.

#### **Dimensión: Elementos tangibles**

*Tabla:6*

*Calidad servicio en su dimensión Elemento Tangibles en los clientes de Mibanco Ag. Cajabamba 2018.*

<i>Elementos Tangibles</i>	<i>Clientes</i>	<i>%</i>
Baja	87	58
Regular	16	11
Buena	47	31
Total	150	100

**Nota:** En la tabla se muestra que la calidad de servicio en su dimensión Elementos Tangibles es baja representado por un 58% de los clientes de Mibanco Agencia Cajabamba 2018, deido a que consideran que en Mibanco no cuenta con suficientes materiales o equipos para brindar una buena atención.

#### *Dimensión de Fiabilidad.*

*Tabla:7*

*Calidad servicio en su dimensión Fiabilidad en los clientes de Mibanco Ag. Cajabamba 2018.*

<i>Fiabilidad</i>	<i>Clientes</i>	<i>%</i>
Baja	75	50
Regular	37	25
Buena	39	26
Total	150	100

**Nota:** En la tabla se muestra que la calidad de servicio en su dimensión Fiabilidad es baja representado por un 50% de los clientes de Mibanco Agencia Cajabamba 2018, deido a que consideran que en Mibanco no cuenta con suficientes materiales o equios para brindar una buena atención.

**Dimensión: Capacidad de respuesta**

**Tabla: 8**

*Calidad servicio en su dimensión Capacidad de Respuesta en los clientes de Mibanco Ag. Cajabamba 2018.*

<i>Capacidad de respuesta</i>	<i>Clientes</i>	<i>%</i>
Baja	100	66
Regular	32	21
Buena	19	13
Total	150	100

**Nota:** En la tabla se muestra que la calidad de servicio en su dimensión Capacidad de respuesta es baja representado por un 66% de los clientes de Mibanco Agencia Cajabamba 2018, debido a que consideran que los colaborades de Mibanco no les brindan las respuestas oportunas a sus problemas o interrogantes.

**Dimensión Seguridad.**

**Tabla:9**

*Calidad servicio en su dimensión Seguridad a los clientes de Mibanco Ag. Cajabamba 2018.*

<i>Seguridad a los clientes</i>	<i>Clientes</i>	<i>%</i>
Baja	105	70
Regular	28	19
Buena	17	11
Total	150	100

**Nota:** En la tabla se muestra que la calidad de servicio en su dimensión Seguridad es baja representado por un 70% de los clientes de Mibanco Agencia Cajabamba 2018, debido a que consideran que los colaboradores de Mibanco no les brindan un trato amable que les brinde seguridad al ofrecer sus productos o servicios.

***Dimensión Empatía.***

**Tabla: 10**

***Calidad servicio en su dimensión Empatía con los clientes de Mibanco Ag. Cajabamba 2018.***

<i>Empatía</i>	<i>Clientes</i>	<i>%</i>
Baja	110	73
Regular	20	13
Buena	20	13
Total	150	100

**Nota:** En la tabla se muestra que la calidad de servicio en su dimensión Empatía es baja representado por un 73% de los clientes de Mibanco Agencia Cajabamba 2018, debido a que consideran que los colaboradores de Mibanco no comprende lo que el cliente necesita.

**Tabla:11**

<b>Niveles</b>	<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Fiabilidad</b>	<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>	<b>Promedio %</b>
<b>Baja</b>	58	50	66	70	73	<b>64</b>
<b>Regular</b>	11	25	21	19	13	<b>18</b>
<b>Buena</b>	31	26	13	11	13	<b>19</b>

**Nota:** En la tabla se muestra que la calidad de servicio en Mibanco Agencia Cajabamba – 2018, considerando las 5 dimensiones de Calidad e Servicio, se encuentra en un nivel bajo.

**Analizar la variación de los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018.**

El análisis de la variación de los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba- se ha realizado comparando el Estado de Resultados de la Agencia por los años 2018 y 2017, obteniendo los siguientes resultados.

## Análisis de los Resultados económicos

Detalle	Año 2018	Año 2017	variación
<u>Ingresos Financieros</u>	2,485,919	2,325,064	160,855
<u>Gastos Financieros</u>	441,266	477,244	-35,978
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	2,927,185	2,802,308	124,877
Provisiones por Malas Deudas y Desv. De In v.	451,829	463,035	-11,206
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	2,475,356	2,339,273	136,083
Ingresos Netos por Servicios Financieros	66,951	53,980	12,971
Gastos Operativos	947,149	900,161	46,988
Personal y Directorio	700,825	684,131	16,694
Generales	246,324	216,031	30,293
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	648,009	592,930	55,079
Ingresos / Gastos No Operacionales	-30,233	659	-30,892
Otras Provisiones y Depreciaciones	-43,910	-48,675	4,765
<b>UTILIDAD / PERDIDA ANTES DE IMP . Y REI</b>	573,866	544,914	28,952
Impuesto a la Renta	187,744	128,876	58,868
<b>UTILIDAD NETA</b>	386,122	416,038	-29,916

*Análisis e interpretación de resultados:* Del análisis de los resultados económicos comparativos de los años 2018 y 2017, se puede determinar que la utilidad neta se ha visto reducida en S/ 29,916 lo que significa que no ha habido un buen manejo financiero, los gastos operacionales se han decrecido en S/ 30,892 y las provisiones por malas deudas también se vieron incrementadas en S/ 11,206.

### **Proponer estrategias de calidad de servicios para mejorar los resultados económicos de Mibanco agencia Cajabamba-2018**

La propuesta de estrategias de calidad de servicios, se han realizado después de haber obtenido los resultados anteriores, con la finalidad de lograr mejorar los resultados económicos de Mibanco agencia Cajabamba.



## Confiabilidad del instrumento

N°	ÍTEM	DIMENSIÓN	3	2	1	TOTAL	3	2	1	TOTAL
			BUE NA	REG ULA R	BAJ A		BUE NA	REG ULA R	BAJ A	
1	¿Considera que MI BANCO cuenta con equipos modernos para atender a sus clientes?	Elementos tangibles	48	26	76	150	32	17	51	100
2	¿Considera que MI BANCO cuenta con infraestructura moderna para la atención de sus clientes?		51	3	96	150	34	2	64	100
3	¿Considera que el cliente percibe que las instalaciones de MI BANCO tienen una buena apariencia?		41	19	90	150	27	13	60	100
			47	16	87	150	31	11	58	100
4	¿Considera que MI BANCO cumple con lo que promete con respecto a lo que ofrece?	Fiabilidad	24	70	56	150	16	47	37	100
5	¿Considera que los colaboradores de Mibanco brindan solución rápida a sus problemas?		56	27	67	150	37	18	45	100
6	¿Considera que el tiempo que el cliente espera para ser atendido es el apropiado?		35	29	86	150	23	19	57	100
7	¿Considera que MI BANCO brinda un servicio con cero errores?		39	22	89	150	26	15	59	100
			39	37	75	150	26	25	50	100
8	¿Considera que el personal que labora en MI BANCO es puntual?	Capacidad de respuesta	23	32	95	150	15	21	63	100
9	¿Considera que el personal MI BANCO brinda un servicio rápido?		15	31	104	150	10	21	69	100
			19	32	100	150	13	21	66	100
10	¿Considera que el personal de MI BANCO brinda un trato amable a los clientes?	Seguridad	17	28	105	150	11	19	70	100
11	¿Considera que el personal de MI BANCO comprende lo que el cliente necesita?	Empatía	20	20	110	150	13	13	73	100

### 3.2. Discusión de Resultados

El trabajo de investigación tiene por objetivo general “Determinar la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.2018

” Se determinó que la calidad de servicio si incide en los resultados económicos de la empresa Mibanco SA, toda vez que los resultados económicos derivado del análisis comparativos del año 2018-2017 han mostrado una variación ya que la utilidad después del impuesto a la Renta ha pasado de S/ 416,038 en el año anterior a S/. 386,122 del año en curso.

En el primer objetivo específico se pudo determinar que Del 100% de los encuestados, en las 5 dimensiones de Calidad de Servicio al cliente, el 64%

considera que Mibanco Agencia Cajabamba - 2018 está en un nivel bajo de Calidad de Servicio considerando la infraestructura, equipos modernos, brindar solución rápida a sus problemas, cumplir lo que prometen sus colaboradores, rapidez en su servicio y trato amable. Por tanto, se tiene un cliente insatisfecho y ya no desea adquirir más productos ocasionando que los ingresos bajen por ende los resultados económicos también. Estos resultados guardan relación con la teoría Parasuraman, quien afirma que La calidad tiene que ver con el balance que hace el usuario cuando recibe el producto o servicio, en esta comparación, él vera si realmente el bien ofrecido supera sus expectativas. Esta percepción hace que el cliente se forma una idea sobre la empresa. Bimos y Rosales (2015) En su investigación denominada “La Inducción en el Personal Operativo y su Relación con la Calidad de Servicio al Cliente en la Empresa COBEFEC CIA LTDA. En la ciudad de Quito año 2012 – 2013. Platearon como objetivo general determinar si una adecuada Inducción de Personal mejorara la Calidad de Servicio al Cliente mediante distintas técnicas de evaluación. Concluyen que es necesario que exista un programa adecuado de inducción de personal, el mismo que permita mejorar la calidad de Servicio al cliente”.

En el segundo objetivo específico. Se pudo determinar que la utilidad neta se ha visto disminuida en S/ 29,916 lo que significa que no ha habido un buen manejo financiero, los gastos operacionales se han incrementado en S/ 30,892 y las provisiones por malas deudas también se vieron incrementadas en S/ 11,206. Estos resultados guardan relación con la teoría Issaly quien afirma que, en términos generales, el resultado económico es el residuo que queda al restar al valor bruto de la producción o ingreso bruto, los costos (directos e indirectos) incurridos en la obtención de dicho ingreso

En el tercer objetivo específico: La propuesta de estrategias de calidad de servicios, se han realizado después de haber obtenido los resultados anteriores, con la finalidad de lograr mejorar los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.

### 3.1 Aporte científico



**TÍTULO:**  
**ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO– AGENCIA MIBANCO**  
**CAJABAMBA**

#### 1.- Introducción

La calidad de servicio hoy en día es una herramienta muy importante para las empresas modernas que quieren mejorar la satisfacción de sus clientes. Ahora se pone énfasis en brindar a los usuarios equipos modernos, instalaciones físicas modernas, mejorar la apariencia de la infraestructura, prometer lo que la empresa ofrece, solucionar los problemas de sus clientes, atenderlos en el tiempo correcto sin margen de error, y finalmente dar un servicio con rapidez, empatía y comprensión. En este contexto se presenta la propuesta, la cual busca afirmar los conocimientos técnicos y prácticos para mejorar las condiciones de servicio que brinda la agencia del mercado modelo, dándole al cliente comodidad, atención personalizada, y una comunicación positiva. Y de esta forma atraer a los clientes en las solicitudes de nuevos productos que ofrece MIBANCO

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos concluir que Mibanco cuenta con una deficiente calidad de servicio, ya que del 100% de encuestados, el 58% considera la calidad de servicio como baja.

#### 2.- Diagnostico situacional

##### **Visión**

“Líder en soluciones financieras innovadoras, accesibles y de calidad”

##### **Misión**

“Impulsar la inclusión financiera innovadora para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes”

## Valores

Desarrollo Humano

Innovación

Transparencia

Orientación al Cliente

## Principios Culturales

### Asesoramos

Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría.

### Innomejoramos

Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.

### Jugamos Limpio

Somos un ejemplo de integridad, siempre.

### Cuidamos

Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.

### Cooperamos

Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.

### 3.- Plan de actividades

N°	Actividades	Responsables	Tiempo	Costo: S/.
1	Elementos Tangibles	Logística	Semestral	S/. 6,000
2	Fiabilidad	Gestión del talento humano	Permanente (según programación)	S/. 1,000
3	Capacidad de respuesta	Gestión del talento humano	Permanente (según programación)	S/. 1,000
4	Seguridad	Gestión del talento humano	Permanente (según programación)	S/. 1,000
5	Empatía	Gestión del talento humano	Permanente (según programación)	S/. 1,000
Costo total				S/.10,000.00

#### **4.- Desarrollo de actividades**

**Elementos Tangibles.** - MIBANCO de la agencia Cajabamba, buscara la renovación o repotenciación semestral, previa evaluación de equipos tecnológicos como Pos, impresora, copiadoras, etc. a fin de poder tener herramientas modernas de vanguardia. A la vez se mejorarán las instalaciones físicas tanto en infraestructura como en muebles y enseres, buscando brindar modernidad y comodidad al cliente.

##### **A los directivos de MiBanco S.A.:**

- Se recomienda establecer estrategias de registro que permitan realizar un seguimiento del trabajo que realiza el personal durante la atención a los clientes, para que de ese modo se pueda reforzar aspectos débiles que impidan la satisfacción de los clientes.

##### **Al personal que labora en de Mibanco S.A:**

- Mejorar los aspectos como la calidad de la transparencia de la información, la comprensión de las necesidades y la rapidez y diligencia cuando atienden a los clientes y lograr su completa satisfacción.
- Tomar cursos de capacitación continua que le permitan mejorar la calidad del servicio al cliente en MiBanco, a fin de que desempeñen su trabajo eficazmente.
- Mejorar los niveles de comunicación entre el personal y los clientes, para poder mantener la excelente labor que realizan los colaboradores y conseguir más clientes fidelizados.
- Realizar evaluaciones continuas de satisfacción de la calidad del servicio desde la percepción del cliente, y en base a los resultados, implementar un programa de formación continua para mejorar la calidad del servicio al cliente según exigencias actuales.

#### IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

##### **Conclusiones:**

El análisis de las variables logró determinar la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.2018, toda vez que al tener clientes insatisfechos conlleva a que ya no deseen ser clientes de Mibanco agencia Cajabamba y ello hace que no incrementen las ventas, por ende los resultados económicos se ven reducidos.

El Análisis del nivel de calidad de servicios de MiBanco agencia Cajabamba, determinó se pudo determinar que Del 100% de los encuestados, el 34% está totalmente en desacuerdo que MI BANCO brinda Fiabilidad, tales como solución de problemas, ahorro de tiempo, promesas cumplidas, un 25% está indiferente, un 21% está en desacuerdo, un 18% está de acuerdo y un 2% está totalmente de acuerdo. Así mismo los clientes consideran que no brinda seguridad y un trato amable a los clientes, dado que un 73% así lo manifiesta.

En la determinación de la variación de los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018. Se pudo determinar que la utilidad neta se ha visto disminuida en S/ 29,916 lo que significa que no ha habido un buen manejo financiero, los gastos operacionales ha decrecido en S/ 30,892 y las provisiones por malas deudas también se vieron incrementadas en S/ 11,206, dando como resultado que la utilidad del año 2018 comparada con el 2017 disminuya en S/ 29,916

La propuesta de estrategias de calidad de servicios, se han realizado después de haber obtenido los resultados anteriores, con la finalidad de lograr mejorar los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.

**Recomendaciones:**

Mantener satisfechos a sus clientes, cumpliendo los compromisos acordados con el cliente, dándoles un buen trato, y atendiéndolos en el menor tiempo posible para que este se vea identificado y así fidelice al cliente.

Realizar un monitoreo continuo, análisis el nivel de calidad de servicios que brinda a sus clientes La calidad tiene que ver con el balance que hace el usuario cuando recibe el producto o servicio, en esta comparación, él vera si realmente el bien ofrecido supera sus expectativas. Esta percepción hace que el cliente se forma una idea sobre la empresa.

Evaluar periódicamente los resultados económicos de la institución, para que éstos no se vean afectados por la deserción de clientes insatisfechos. Así mismo debe controlar tanto sus ingresos como sus egresos, toda vez que el resultado económico es el residuo que queda al restar al valor bruto de la producción o ingreso bruto, los costos (directos e indirectos) incurridos en la obtención de dicho ingreso.

Observar la propuesta de estrategias de calidad de servicios, toda vez que esta se ha realizado después de haber analizado las variables, con la finalidad de lograr mejorar los resultados económicos de MiBanco agencia Cajabamba.

## REFERENCIAS

- Alcalde, E. y Castañeda, J. (2016). Estudio de la calidad de servicio brindada por la Empresa Automotores San Lorenzo S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Alcorta, L. e Iparraguirre L. (2016). “Principales Determinantes de la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo Periodo 2003 – 2015. Tesis. Recuperado de: URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1946>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson.
- Bimos, E y Rosales, K (2015) “La Inducción en el Personal Operativo y su Relación con la Calidad de Servicio al Cliente en la Empresa COBEFEC CIA LTDA. Tesis. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3635>
- Burgos, S. F. y Vera, K. (2017). Evaluación de la gestión de existencias para determinar su impacto en la rentabilidad y propuesta de estrategia de mejora en la Empresa Norcentro S.A.C. Jaén 2013 - 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Cepal (2017) “Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2017: la dinámica del ciclo económico actual y los desafíos de política para dinamizar la inversión y el crecimiento. Artículo recuperado de: <https://www.cepal.org/es/comunicados/economias-america-latina-caribe-creceran-17-2019-un-escenario-internacional-mayores>
- Ferrando, S. M. & Granero, C. J. (2008). Calidad total: Modelo EFQM de excelencia (2a ed.). España. FC Editorial.



Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia).

Issaly, L. 1994. Los sistemas mixtos y sus perspectivas económicas. Encuentro Graduados FAV. Inédito. Río Cuarto.

Ministerio de la producción (2015) “Estudio de la Situación Actual de las empresas peruanas, indica que en el último quinquenio (2011-2015). Artículo, Recuperado de: [http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7\\_79.pdf](http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publi81171136fe74561a7_79.pdf)

Muro, L. C. (2014). Diagnóstico económico financiero y su implicancia en la proyección de estados financieros al año 2015 de la Empresa Agroindustrial de Lambayeque, 2013 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274.

Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim.

Ojeda, F (2019) Los resultados económicos en las empresas. Artículo publicado en el diario de Yucatán. Recuperado de: <https://www.yucatan.com.mx/editorial/los-resultados-economicos-en-las-empresas>

Oliva, C (2019). MEF: Si no crecemos más del 4% nos costará generar empleo digno. Artículo publicado en el diario Gestión. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/mef-crecemos-4-costara-generar-digno-257391>

Parasuraman, A., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid. ESIC Editorial.

Parra, O (2018). “El balanced score card como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en el centro comercial OPEN PLAZA Trujillo. 2016. Tesis. Recuperado de: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/4425>

Pérez, C. K. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo periodo enero a setiembre 2011 y 2012 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo).

Raza, A y Rodríguez, D (2015). De qué manera influye el contrato psicológico para el cambio en la calidad de servicio y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa LEADCOM del Ecuador S.A. Tesis. Recueprado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7314>

- Rojas, A. y Villalobos, L. (2018). Niveles de calidad de servicio del salón Spa Maria Bonita, en la ciudad de Chiclayo, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Salazar, D. (2018). Evaluación de la gestión en otorgamiento de crédito hipotecario en el BCP oficina Chiclayo y su impacto en la rentabilidad del 2015 – 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Sánchez, O (2017) “Evaluación a la efectividad de la política tributaria: el resultado económico del Gobierno y la Curva Laffer en el Perú, Enero 1995 - Julio 2016. Tesis. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2868/1/2017\\_Sanchez-Sierra\\_Evaluacion-a-la-efectividad-de-la-politica-tributaria.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2868/1/2017_Sanchez-Sierra_Evaluacion-a-la-efectividad-de-la-politica-tributaria.pdf)
- Suárez, R y Méndez, G (2015). “Diagnóstico del síndrome del Burnout y sus consecuencias en la calidad del servicio que brindan los funcionarios municipales del balcón de servicios ciudadanos. Tesis. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/>
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Ureta, P (2017) “El impacto de la política fiscal sobre el crecimiento económico en el Perú 1999-2016. Tesis. Recueprado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3100/1/2017\\_Ureta-Huancahuire.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3100/1/2017_Ureta-Huancahuire.pdf)
- Vargas, M y Aldana, L. (2007). Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas. (1º Edición). Colombia. ECOE Ediciones.

## ANEXOS

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Castañeda Gonzales Jaime Laramie	Universidad Privada de Chiclayo	Cuestionario para medir la calidad de Servicio de Mibanco Agencia Cajabamba	Lily Mileny Rodríguez Reyes.
TÍTULO DEL ESTUDIO“CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE MI BANCO AGENCIA CAJABAMBA-2018”.			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.+++++

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	Equipos (1)		Instalaciones (2)		Apariencia(3)		Promesa (4)		Solución(5)		Tiempo(6)		Errores (7)		Puntualidad(8)		Rapidez(9)		Amabilidad (10)				
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicios	Elementos Tangibles	Equipos	Existe suficiente equipamiento para la atención al cliente.	Escala valorativa  Que incluye:  Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo moderadamente, en desacuerdo total.																							
		Instalaciones Físicas	Existe un ambiente de orden y limpieza en todas las áreas.  La infraestructura es adecuada para el desarrollo de todas sus operaciones.																								
		Apariencia	El personal cuida su aspecto personal y tiene actitud ordenada.																								
	Fiabilidad	Promesa	El personal cumple con lo que promete y hace bien las cosas.  El personal es claro y preciso en la información requerida por los clientes.																								
		Solución	El personal demuestra profesionalismo al solucionar los problemas de los clientes.  Los empleados muestran disposición inmediata para dar solución a sus problemas.																								
		Tiempo	El personal le indica el tiempo necesario en sus gestiones.  Es corto el tiempo de espera desde que usted entra hasta ser atendido.																								



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Zevallos Aquino Rocio Liliana	ANMACI	Cuestionario para medir la calidad de Servicio de Mibanco Agencia Cajabamba	Lily Mileny Rodríguez Reyes.
TÍTULO DEL ESTUDIO“CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE MI BANCO AGENCIA CAJABAMBA-2018”.			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.+++++

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	Equipos (1)		Instalaciones (2)		Apariencia(3)		Promesa (4)		Solución(5)		Tiempo(6)		Errores (7)		Puntualidad(8)		Rapidez(9)		Amabilidad (10)				
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de Servicios	Elementos Tangibles	Equipos	Existe suficiente equipamiento para la atención al cliente.	Escala valorativa  Que incluye:  Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo moderadamente, en desacuerdo total.																							
		Instalaciones Físicas	Existe un ambiente de orden y limpieza en todas las áreas.  La infraestructura es adecuada para el desarrollo de todas sus operaciones.																								
		Apariencia	El personal cuida su aspecto personal y tiene actitud ordenada.																								
	Fiabilidad	Promesa	El personal cumple con lo que promete y hace bien las cosas.  El personal es claro y preciso en la información requerida por los clientes.																								
		Solución	El personal demuestra profesionalismo al solucionar los problemas de los clientes.  Los empleados muestran disposición inmediata para dar solución a sus problemas.																								
		Tiempo	El personal le indica el tiempo necesario en sus gestiones.																								

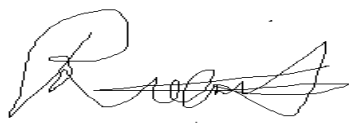
		Es corto el tiempo de espera desde que usted entra hasta ser atendido.																						
	Errores	El personal resuelve con prontitud los errores que se presentan. Con qué																						
Capacidad de respuesta	Puntualidad	El personal es puntual en todas las citas necesarias para realizar sus operaciones.																						
	Rapidez	El personal muestra rapidez al trabajar en sus transacciones y operaciones. Existe ausencia de personas en cola para ser atendidas.																						
Seguridad	Amabilidad	Recibe un trato respetuoso y cortés. El personal le trata cordialmente desde el contacto inicial a la despedida.																						
	Comprensión	El horario de atención al público es flexible para usted. Los servicios y/o productos ofrecidos se adaptan a sus necesidades.																						
Empatía																								
			<b>PROMEDIO</b>																					

OPINION DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación

No procede su aplicación

Pimentel / /	16483579		943122016
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>Título: “CALIDAD DE SERVICIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS ECONÓMICOS DE MI BANCO AGENCIA CAJABAMBA-2018”.</b>				
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Trabajos previos</b>	<b>Variables</b>	Metodología
¿Cuál es la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018?	<b>General:</b> Determinar la incidencia de la calidad de servicios en los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018	Raza y Rodríguez (2015)	Calidad de servicio	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptiva
	<b>Específicos</b>		Resultados económicos	
<b>Hipótesis</b>	Analizar el nivel de calidad de servicios de mi banco agencia Cajabamba.  Determinar la variación de los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018  Proponer estrategias de calidad de servicios para mejorar los resultados económicos de mi banco	<b>Marco teórico</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Diseño de investigación</b>  Transversal- No experimental
La calidad de servicios tiene incidencia positiva en los resultados económicos de mi banco agencia Cajabamba-2018			Equipos Instalaciones físicas Apariencia Materiales Promesa Solución Tiempo Errores Puntualidad Rápido Amable Comprensión Ventas Consumo Utilización. Gasto de Estructura Cuotas Anuales Ingreso en efectivo	
		Calidad.  Sistema de calidad de Servicio.  Elementos tangibles  Fiabilidad  Capacidad de Respuesta  Seguridad  Empatía  Resultados Económicos  Ingreso Bruto  Costos Directos		<b>Muestra</b>  150
				<b>Técnicas</b>  Encuesta
				<b>Instrumentos</b>  Cuestionario



	agencia Cajabamba- 2018	Margen bruto global Gastos fijos efectivos Resultado operativo Amortización de mejoras Amortización de maquinarias Consumo de la producción Ingreso neto		
--	-------------------------------	--	--	--