

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS
EN EL DISTRITO DE CALLERÍA DEL DEPARTAMENTO DE
UCAYALI - 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

JUAN MOISÉS VILLACREZ BARDALES

JUNIOR SAMUEL VILLACREZ JESÚS

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **CONTADOR PÚBLICO**

Siendo las 08:00 AM del día viernes 25 de Septiembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Juan Jose Palomino Ochoa (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL DISTRITO DE CALLERÍA DEL DEPARTAMENTO SE UCAYALI – 2019"**, por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Juan Moises Villacrez Bardales y Junior Samuel Villacrez Jesus**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 08:55 AM del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Juan Jose Palomino Ochoa
Presidente


.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro





.....
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 como requisito para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Juan José Palomino Ochoa



Presidente

Mg. Roger Lozano Ruíz



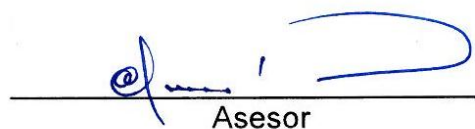
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Miembro

Dr. Julio César Pastor Segura



Asesor

Bach. Juan Moisés Villacrez Bardales



Tesista

Bach. Junior Samuel Villacrez Jesús



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0100-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), Titulado:

“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL DISTRITO DE CALLERÍA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI-2019”

Cuyo Autor (es) : **VILLACREZ BARDALES, JUAN MOISES
VILLACREZ JESÚS, JUNIOR SAMUEL**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela profesional : **CONTABILIDAD**
Asesor(a) : **Dr. Pastor Segura, Julio Cesar**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 08%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 17/08/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección General de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JUAN MOISÉS VILLACREZ BARDALES.

Autor de la TESIS titulada:

"INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL DISTRITO DE CALIERIA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI- 2019"

Sustentada el año: 2020.

Con la asesoría de: DR. JULIO CÉSAR, PASTOR SEGURA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS, Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 12 / 2020

Email: villacrezbardalesjuanmoises@gmail.com

Firma: [Firma manuscrita]

Teléfono: 955814903

DNI: 0000 44621

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, JUNIOR SAMUEL VILLACREZ JESUS.

Autor de la TESIS titulada:

" INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL DISTRITO DE CALLERIA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI- 2019".

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. JULIO CÉSAR PASTOR SEGURA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: CONTABILIDAD.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), 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, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 14 / 12 / 2020

Email: jvillacrez606@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 974139453

DNI: 47342353

DEDICATORIA

Es una alegría concluir un sueño por ello dedico con todo mi corazón a Dios y a mis amados padres, por acompañarme en esta etapa de profesionalización como Contador Público, del cual estoy muy agradecido por tener la salud y la sabiduría.

Juan Moisés.

En muchos años de mi existencia siempre añoré este momento por eso agradezco y le dedico a Dios, por darme la oportunidad de conseguir mi título profesional de Contador Público y a mi familia, por su tenacidad y amor.

Junior Samuel.

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento más valioso a nuestra familia, por caminar juntos en la vida académica y hacernos de profesionales para servir la sociedad, que nos sirve como una lumbrera, nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de Ucayali, en especial a nuestra Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, a nuestra Escuela Profesional de Contabilidad.

A nuestro asesor de tesis, por sus sabios aportes para hacer realidad nuestra tesis que acredita nuestro esfuerzo desplegado durante el desarrollo de la elaboración.

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-------------|
| DEDICATORIA..... | vii |
| AGRADECIMIENTO..... | viii |
| ÍNDICE..... | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xiii |
| RESUMEN..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| INTRODUCCIÓN..... | xvi |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.2.1. Problema General..... | 2 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 2 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 3 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 3 |
| 1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS..... | 3 |
| 1.4.1. Hipótesis General..... | 3 |
| 1.4.2. Hipótesis Específicas..... | 4 |
| 1.5. VARIABLES..... | 4 |
| 1.5.1. Variable Independiente..... | 4 |
| 1.5.2. Variable Dependiente..... | 4 |
| 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 5 |

| | |
|--|----|
| 1.7. JUSTIFICACIÓN..... | 6 |
| 1.8. VIABILIDAD..... | 6 |
| 1.9. LIMITACIONES..... | 6 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 7 |
| 2.1.1. A Nivel Internacional..... | 7 |
| 2.1.2. A Nivel Nacional..... | 12 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS..... | 17 |
| 2.2.1. Gestión Financiera..... | 17 |
| 2.2.2. Calidad de Servicio..... | 29 |
| 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES..... | 36 |
| 2.4. BASES EPISTÉMICAS..... | 38 |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO..... | 39 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 39 |
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 40 |
| 3.3.1. Población..... | 40 |
| 3.3.2. Muestra..... | 40 |
| 3.4. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS..... | 41 |
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 42 |
| 4.1. RESULTADOS..... | 42 |
| 4.1.1. Indicador: Gestión de recursos propios – I..... | 42 |
| 4.1.2. Indicador: Gestión de recursos propios – II..... | 45 |
| 4.1.3. Indicador: Gestión de recursos propios – III..... | 48 |
| 4.1.4. Indicador: Optimización de actividades – I..... | 50 |

| | |
|---|----|
| 4.1.5. Indicador: Optimización de actividades - II..... | 52 |
| 4.1.6. Indicador: Optimización de actividades – III..... | 55 |
| 4.1.7. Indicador: Manejo integrado del balance – I..... | 57 |
| 4.1.8. Indicador: Manejo integrado del balance – II..... | 60 |
| 4.1.9. Indicador: Manejo integrado del balance – III..... | 62 |
| 4.1.10. Indicador: Manejo integrado del balance – IV..... | 64 |
| 4.1.11. Indicador: Confiabilidad – I..... | 67 |
| 4.1.12. Indicador: Confiabilidad – II..... | 69 |
| 4.1.13. Indicador: Confiabilidad – III..... | 71 |
| 4.1.14. Indicador: Seguridad – I..... | 73 |
| 4.1.15. Indicador: Seguridad – II..... | 75 |
| 4.1.16. Indicador: Seguridad – III..... | 77 |
| 4.1.17. Indicador: Tangibles – I..... | 79 |
| 4.1.18. Indicador: Tangibles – II..... | 81 |
| 4.1.19. Indicador: Tangibles – III..... | 83 |
| 4.1.20. Indicador: Tangibles – IV..... | 86 |
| 4.2. DISCUSIÓN..... | 88 |
| 4.2.1. Contrastación de los Resultados del Trabajo de Campo..... | 88 |
| 4.2.2. Contrastación de la Hipótesis General..... | 88 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 89 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 89 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 90 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 91 |
| ANEXOS..... | 94 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Tabla 1. Operacionalización de Variables..... | 5 |
| Tabla 2. Gestión de recursos propios – I..... | 42 |
| Tabla 3. Gestión de recursos propios – II..... | 45 |
| Tabla 4. Gestión de recursos propios – III..... | 48 |
| Tabla 5. Optimización de actividades – I..... | 50 |
| Tabla 6. Optimización de actividades - II..... | 52 |
| Tabla 7. Optimización de actividades – III..... | 55 |
| Tabla 8. Manejo integrado del balance – I..... | 57 |
| Tabla 9. Manejo integrado del balance – II..... | 60 |
| Tabla 10. Manejo integrado del balance – III..... | 62 |
| Tabla 11. Indicador: Manejo integrado del balance – IV..... | 64 |
| Tabla 12. Confiabilidad – I..... | 67 |
| Tabla 13. Confiabilidad – II..... | 69 |
| Tabla 14. Confiabilidad – III..... | 71 |
| Tabla 15. Seguridad – I..... | 73 |
| Tabla 16. Seguridad – II..... | 75 |
| Tabla 17. Seguridad – III..... | 77 |
| Tabla 18. Tangibles – I..... | 79 |
| Tabla 19. Tangibles – II..... | 81 |
| Tabla 20. Tangibles – III..... | 83 |
| Tabla 21. Tangibles – III..... | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|-------------|
| Figura 1. Medición de riesgos..... | 20 |
| Figura 2. Gestión de recursos propios – I..... | 42 |
| Figura 3. Gestión de recursos propios – II..... | 45 |
| Figura 4. Gestión de recursos propios – III..... | 48 |
| Figura 5. Optimización de actividades – I..... | 50 |
| Figura 6. Optimización de actividades - II..... | 52 |
| Figura 7. Optimización de actividades – III..... | 55 |
| Figura 8. Manejo integrado del balance – I..... | 57 |
| Figura 9. Manejo integrado del balance – II..... | 60 |
| Figura 10. Manejo integrado del balance – III..... | 62 |
| Figura 11. Manejo integrado del balance – IV..... | 64 |
| Figura 12. Confiabilidad – I..... | 67 |
| Figura 13. Confiabilidad – II..... | 69 |
| Figura 14. Confiabilidad – III..... | 71 |
| Figura 15. Seguridad – I..... | 73 |
| Figura 16. Seguridad – II..... | 75 |
| Figura 17. Seguridad – III..... | 77 |
| Figura 18. Tangibles – I..... | 79 |
| Figura 19. Tangibles – II..... | 81 |
| Figura 20. Tangibles – III..... | 83 |
| Figura 21. Tangibles – III..... | 86 |

RESUMEN

El estudio ha tenido como objetivo medir el grado de incidencia de la gestión financiera y la calidad de servicio que brindan las entidades financieras en el distrito de Callería del departamento de Ucayali 2019, conjugando los objetivos específicos se propuso conocer la incidencia de la gestión financiera y la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, considerando que la información proporcionada por las entidades de la banca son confiables para sus clientes y por ende contribuya al retorno del flujo de dinero, por otra parte se determinó que existe incidencia de la gestión financiera en todo los productos que se exponen para la colocación en el mercado interno constituido por empresas y personas naturales y la seguridad que brindan las entidades bancarias en cuanto a la aptitud de servicio en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, enmarcado bajo ese sentido se estableció que existe incidencia de la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, la metodología fue de enfoque cuantitativa, descriptiva correlacional en el que se ha analizado la incidencia de la gestión financiera, los resultados indican que existe una incidencia significativa de la gestión financiera en los servicios de calidad, por ello se concluye que la gestión financiera incide en la calidad de servicio que brindan las entidades financieras en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

Palabras clave: Gestión; calidad de servicio; entidades financieras.

ABSTRACT

The objective of the study was to measure the degree of incidence of financial management and the quality of service provided by financial entities in the Callería district of the department of Ucayali 2019, combining the specific objectives, it was proposed to know the incidence of financial management and the reliability provided by the banking entities in the Callería district of the department of Ucayali - 2019, considering that the information provided by the banking entities is reliable for their clients and therefore contributes to the return of the flow of money, on the other hand determined that there is an incidence of financial management in all the products that are exposed for placement in the internal market constituted by companies and individuals and the security provided by banking entities in terms of service aptitude in the Callería district of the department of Ucayali - 2019, framed in this sense it was established that there is an incidence of financial management and the tangible offered by banking entities in the Callería district of the department of Ucayali - 2019, the methodology is quantitative, descriptive correlational approach in which the incidence of financial management has been analyzed, the results indicate that there is a significant impact of financial management on quality services, therefore it is concluded that financial management affects the quality of service provided by financial institutions in the Callería district of the department of Ucayali- 2019.

Keywords: Management; quality of service; financial entities.

INTRODUCCIÓN

La gestión financiera ha sido analizada de acuerdo a la investigación planteada con relación a la incidencia en la calidad de servicio que brindan las entidades financieras en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, de acuerdo a las variables de estudio e indicadores la unidad económica para predecir su trascendencia futura y tomar decisiones con la menor incertidumbre posible, haciendo que la administración financiera sea eficiente y eficaz en el que la calidad de los servicios sea un factor preponderante para las entidades bancarias en el distrito de Callería; sin embargo, existe aún superar algunos aspectos que están particularmente establecidos, que corresponden a la parte interna de las entidades bancarias.

Por ello la investigación analiza de manera específica la gestión financiera lo que contribuirá a efectuar otras investigaciones partiendo de esta premisa, considerando la incidencia en la calidad de servicio que brindan las entidades financieras a sus clientes para colocar diversos productos financieros en el distrito de Callería.

La investigación está distribuida mediante capítulos en concordancia con el reglamento universitario, la misma se compone de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presenta la descripción del problema central de la investigación, sus orígenes y consecuencias, se formula el problema, objetivos e hipótesis.

Seguidamente en su capítulo segundo encontramos el marco teórico de la investigación que se componen de los antecedentes nacionales e internacionales, además el desarrollo de variables en las bases teóricas, definición de términos y bases epistémicas.

Posteriormente siguiendo la estructura de la investigación se presenta en el capítulo tercero la metodología, tipo, niveles, diseño, población y muestra; así como también la técnica e instrumentos de recolección de datos.

En su capítulo cuarto se exponen mediante tablas y figuras los resultados obtenidos de la investigación como también podemos encontrar la discusión de la investigación.

Finalmente se presenta en el quinto capítulo las conclusiones y recomendaciones de la investigación; además las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La problemática que tienen las instituciones bancarias, es la de transmitir y dar confianza a los clientes, a través de la calidad de servicio donde las entidades captan la fidelidad de los usuarios para posesionarse en un mercado financiero competitivo a nivel global, nacional, así como ocurre en el distrito de Callería del departamento de Ucayali.

Dicho lo anterior, según, Gonzáles (2001), un servicio bancario es la actividad que desarrollan las entidades financieras como empresas de servicios; es decir, todas aquellas acciones que se establecen para servir a los clientes. Todo con el propósito de satisfacer plenamente las necesidades del cliente, cumpliendo las expectativas con el diseño, producción y entrega del producto o servicio. Y para el logro de esta, se debe tomar en cuenta el ISO 9000 Planeación y documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad. La implementación de la gestión de la calidad total depende de un compromiso, fomentando un ambiente ameno, de justicia, honestidad, transparencia, confianza, facilitando la absorción del mensaje de calidad total. Es así, que la problemática se centra en la satisfacción que puedan brindar las entidades bancarias a los usuarios, para ello éstas deben gestionar correctamente.

El análisis financiero consiste en la evaluación de la situación económica financiera actual de la empresa su proyección a futuro. En síntesis, la gestión financiera cuestiona o enjuicia la gestión empresarial de

la unidad económica para predecir su trascendencia futura y tomar decisiones con la menor incertidumbre posible, haciendo que la administración financiera sea eficiente y eficaz en el que la calidad de los servicios sea un factor preponderante para las entidades bancarias en el distrito de Callería; sin embargo, existe aún superar algunos aspectos que están particularmente establecidos, que corresponden a la parte interna de las entidades bancarias.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la gestión financiera incidirá en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo incide la gestión financiera y la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019?
- ¿Cómo incide la gestión financiera y la seguridad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?
- ¿Cómo incide la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de la gestión financiera incide en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer la incidencia de la gestión financiera y la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.
- Determinar la incidencia de la gestión financiera y la seguridad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.
- Establecer la incidencia de la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La gestión financiera tiene incidencia significativa en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La gestión financiera tiene incidencia significativa con la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali.
- La gestión financiera tiene incidencia significativa con la seguridad que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali.
- La gestión financiera tiene incidencia significativa con lo tangible que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Gestión Financiera.

Indicadores

X₁: Manejo integrado del balance.

X₂: Gestión de recursos propios.

X₃: Optimización de actividades.

1.5.2. Variable Dependiente

- Calidad de Servicio.

Indicadores

Y₁: Confiabilidad.

Y₂: Seguridad.

Y₃: Tangibles.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA MEDICIÓN |
|---|--|--|-------------------------------|---|---|
| V.I. Gestión Financiera | Es un instrumento integrador, cuyo objeto es la maximización de los resultados financieros de los recursos usados. | Hace referencia de forma genérica al “dinero” en sus diversas formas la cual está constituida por todos los recursos financieros tanto de ciclo de cobros y pagos, en el proceso de inversión. | Manejo integrado del balance. | Manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas. | <ul style="list-style-type: none"> • Muy bueno • Bueno • Regular • Malo • Muy malo |
| | | | Gestión de recursos propios | Gestión de los recursos propios | |
| | | | Optimización de actividades | Optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas | |
| V.D. Calidad de Servicio | Es una definición relacionada con la satisfacción del cliente, es decir deriva de los propios. Definición de calidad evocada a la satisfacción de las necesidades del cliente. | El servicio de calidad hace referencia a los diversos aspectos que deben considerar las entidades en este caso, sobre los bancos a fin de ofrecer un servicio. | Confiabilidad. | Cumplimiento del servicio prometido. | |
| | | | Seguridad | Personal que inspira confianza | |
| | | | Tangibles | Instalaciones cómodas | |

1.7. JUSTIFICACIÓN

Se justifica la presente investigación porque la gestión financiera en entidades bancarias emprende un tema profundo de investigación y análisis, siendo éste fundamental para la calidad de servicio que se manifiestan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali.

1.8. VIABILIDAD

La gestión financiera es un tema importante del desarrollo de la investigación, que por sus antecedentes teóricos e información existentes son factibles de realizar.

1.9. LIMITACIONES

La investigación está limitada en cuanto a su diseño transversal, que será dentro del periodo 2019, y no se efectuó comparaciones de periodos respecto a la gestión financiera en el distrito de Callería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La gestión financiera es entendida, como el medio por el cual una empresa o entidad pueda administrar eficientemente su recurso humano en caso de las entidades bancarias, es referida como la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con el propósito específico de que se capte el capital del cliente para respectivamente ser colocado y lograr ingresos esperados. Evaluando así el desempeño de sus recursos o capital humano, y sobre todo el grado de satisfacción de los clientes. La calidad de los servicios que brindan las entidades bancarias, está básicamente ligada con el modo de gestión de las mismas y la optimización de las actividades enfocando la creación de valor para los accionistas, todo íntegramente relacionado en el servicio de operaciones de préstamo, de crédito e intermediación.

Así mismo muchos autores tienen una perspectiva de las cuales se muestra y menciona a continuación.

2.1.1. A Nivel Internacional

Chicaiza (2017), en su tesis "Gestión financiera y la toma de decisiones en la cooperativa de transporte "Niña María" del Cantón Santiago de Píllaro de la provincia de Tungurahua". El autor tiene como objetivo desarrollar un modelo de gestión financiera en la Cooperativa de Transportes Niña María del cantón Santiago de Píllaro para la adecuada toma de decisión, así también, fundamentar teóricamente la gestión

financiera y diagnosticar la situación actual en la Cooperativa de Transporte Niña María. Las conclusiones son que la cooperativa de transportes no cuenta con un eficiente manejo de la gestión financiera provocando el mal manejo de los recursos recaudados por los socios. De la misma manera no cuenta con herramientas financieras como el análisis financiero de los estados entregados por el departamento de contabilidad, para realizar el análisis vertical que nos ayude a darnos cuenta en donde se encuentra el mayor peso proporcional de cada una de las cuentas, así como también el análisis horizontal ayuda a darse cuenta del incremento entre el año 2015 y 2016.

Martínez (2016), en su tesis “Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España”, pretende poner de manifiesto la necesidad de gestionar de forma adecuada la tesorería que genera el ciclo de explotación de la empresa. Esta tesorería es garantía de continuidad de la empresa, porque permite disponer de liquidez y financiera en la Cooperativa de Transportes Niña María del cantón Santiago de Píllaro para la adecuada toma de decisiones, así como también, fundamentar teóricamente la gestión financiera y diagnosticar la situación actual en la Cooperativa de Transporte Niña María. Las conclusiones son que la cooperativa de transportes no cuenta con un eficiente manejo de la gestión financiera provocando el mal manejo de los recursos recaudados por los socios. De la misma manera no cuenta con herramientas financieras como el análisis financiero de los estados entregados por el departamento de contabilidad, para realizar el análisis vertical que nos ayude a darnos

cuenta en donde se encuentra el mayor peso proporcional de cada una de las cuentas, así como también el análisis horizontal ayuda a darse cuenta del incremento entre el año 2015 y 2016.

También, Martínez (2016), en su tesis “Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España”. Dicha tesis pretende poner de manifiesto la necesidad de gestionar de forma adecuada la tesorería que genera el ciclo de explotación de la empresa. Esta tesorería es garantía de continuidad de la empresa, porque permite disponer de liquidez y obtener financiación a partir de la optimización de los elementos del negocio, especialmente, en situaciones de crisis, con estancamiento o caída de las cifras de negocio, con recortes en el gasto público que afectan a la cadena de valor, con limitaciones al acceso al crédito externo, con socios y accionistas que buscan rentabilidad para sus inversiones sin tener que realizar nuevas aportaciones. Se concluye que un modelo de gestión basado en la optimización de las NOF permite dimensionar de forma óptima el Fondo de Maniobra y permite evaluar fuentes de financiación sin coste y con coste explícito a partir de la garantía de las propias operaciones del ciclo de explotación de la empresa y la conversión del realizable en liquidez disponible.

Paz (2012), en su tesis “Sistema de Gestión Financiera para la mejora en la toma de decisiones. Caso laboratorio Biopas S.A.”, el autor concluye que para cualquier estudio empresarial a realizar es de vital importancia considerar los aspectos como misión, visión y análisis FODA, ya que de su correcta propuesta y planificación se tendrá incidencia directa

sobre las estrategias y decisiones a tomar en la compañía. En el análisis FODA se encontró como una fortaleza muy importante dentro de Laboratorios Biopas, la diferenciación de productos, servicios y promociones. Como por ejemplo productos importados; moléculas originales que cuentan con el respaldo internacional de las marcas proveedoras del producto.

Carrillo (2015), en su tesis “La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo”. La tesis se ejecuta en la empresa “Azulejos Pelileo”, con el objeto de mejorar la gestión financiera que al momento maneja la empresa con ciertos inconvenientes que inciden directamente en la liquidez de la misma. Estos elementos que forman parte de la situación financiera de la empresa cumplen aspectos de trascendencia invaluable en las operaciones tanto contables, financieras como administrativas de una organización; es por esta razón que se deben encontrar las falacias existentes en dichos procedimientos para que la alta gerencia obtenga la información contable real y veraz, facilitando la toma de decisiones dentro del ámbito administrativo – financiero.

Sánchez (2017), en su tesis “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Guala, Zacapa”. La evaluación de la calidad del servicio se realizó mediante el método ServQual, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. La evaluación se realizó en una muestra de 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos, calculado con la fórmula para tamaño de muestra de poblaciones conocidas. Con la evaluación 360

grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus clientes necesitan.

Lascurain (2012), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida”. El objetivo de la investigación fue diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. La investigación es de carácter cualitativo-descriptivo, ya que se pretende identificar las brechas que existen entre la percepción del cliente y sus expectativas, así como las causas de las mismas. La población está conformada por los clientes de la empresa. El instrumento será la entrevista con los clientes de la empresa.

Abad (2014), en su tesis “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”. El objetivo general de este trabajo es formular un modelo de gestión de calidad que permita analizar los niveles de satisfacción que perciben los colaboradores y asesores producto de seguros midiendo el trato recibido, la eficiencia del personal, rapidez en los procesos y la incidencia que estos tienen sobre la rentabilidad de la organización. La investigación fue de tipo inductivo – analítico, la muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores de la organización.

2.1.2. A Nivel Nacional

Montenegro (2018) en su tesis “Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario´s SAC, Chiclayo – 2018”. El objetivo de la investigación fue determinar la Gestión Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa, además, analizar la rentabilidad y evaluar la gestión financiera de la empresa Inversiones Aquario´s SAC. El estudio fue de un diseño no experimental y correlacional, ya que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujetos. Se concluye que, de las ratios obtenidos, para analizar la rentabilidad de la empresa, está excediéndose en gastos, perjudicando los márgenes de ganancia por las ventas realizadas, obteniendo un margen de rendimiento del patrimonio del 0.28% por cada S/ 1.00 de aporte por parte de los accionistas, lo que representa un porcentaje mínimo lo cual influye claramente en la rentabilidad del negocio.

Barrios (2019), en su tesis “Gestión financiera para mejorar la toma de decisiones gerenciales en el sector transporte de carga del distrito de Paucarpata, Arequipa 2018”. En dicha tesis se utilizó los métodos descriptivos – analítico, deductivo, comparativo y correlacional. Como técnica e instrumento se tuvo a la observación y a la encuesta, así como la hoja de registro respectiva, partiendo del aspecto general hacia el particular. Su objetivo fue determinar que la gestión financiera mejora la toma de decisiones gerenciales en el sector transporte de carga y recopilar datos sobre como la información financiera se formula, analiza y llega finalmente a las gerencias de las empresas del sector transporte de carga.

Finalmente concluye que muchos de los gerentes de las empresas del sector transporte de carga no recibe la información financiera debida, que les permita conocer y evaluar la situación financiera de sus empresas para mejorar la toma de decisiones gerenciales.

Paz (2017), en su tesis “La gestión financiera en la liquidez de la empresa YOSSEV EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012”. La investigación tiene como objetivo describir el propósito que tiene la gestión financiera en la liquidez de la empresa de servicio Yossev EIRL. La conclusión a la investigación se determinó que hay una deficiente gestión financiera, por tanto no hay una adecuada distribución de dinero de la empresa, es por ello que el personal debe ser capacitado y orientado por parte de la empresa sobre la gestión financiera, sino contratar a personal con conocimientos del tema mencionado y de esta manera se organicen y contribuyan el dinero de la empresa como debe ser, debemos de seguir estrategias, políticas y presupuestos de dinero para mejorar esta deficiente gestión financiera y poder mejorar.

Salazar (2017), en su tesis “Gestión financiera para incrementar la liquidez en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017”. Dicha investigación tuvo como principal objetivo proponer el mejoramiento de la gestión financiera para incrementar la liquidez a través de un plan de mejora para optimizar la gestión financiera en la ONG Socios en Salud Sucursal Perú. Se utilizó el sintagma holístico, el enfoque mixto que abarca lo cuantitativo y cualitativo, basándose en el objetivo de la investigación de tipo proyectiva, ya que plantea una propuesta para la mejora de la liquidez a través de un plan de mejora para optimizar la gestión financiera. Como

resultado de la investigación se evidencio problemas de liquidez, lo que significa que es necesario realizar cambios para que la gestión financiera sea eficiente. Por ello se propuso implementar un plan de mejora para optimizar la gestión financiera en la ONG, con el fin de que las áreas involucradas relacen sus funciones adecuadamente, controlando el presupuesto de los financiadores de manera correcta, asimismo confiar en la Organización no Gubernamental como intermediaria para brindar ayuda social.

Condor (2017), en su tesis “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo – 2013”. Su objetivo formulado ha sido determinar de qué manera la calidad del servicio influye en la satisfacción de los usuarios; el tipo de investigación utilizado ha sido descriptivo – explicativo; los métodos de investigación utilizados han sido el método científico, deductivo – inductivo y analítico – sintético; los instrumentos utilizados fueron las variables dependiente e independiente. La tesis concluye que la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario de manera directa, es decir el 89.1% de la variación de la satisfacción del usuario esta explicada por la calidad del servicio, el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Quispe (2018), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C Imperial Cargo SRL., Cusco, 2017”. La presente tesis tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Imperial Cargo SRL. Se desarrolló por consiguiente un tipo de estudio aplicado, descriptivo y cuantitativo. El diseño de este estudio es no experimental. Este estudio

utilizo el cuestionario creado por Parasuraman para medir la calidad del servicio. La población estuvo constituida por 43 clientes. Como principales resultados encontramos que la calidad de servicio es considerada como buena por 65.1% de los clientes y el 81.4% de los clientes se considera satisfecho o muy satisfecho con los servicios que brinda la empresa. Se concluye que a pesar que dos de las dimensiones de la calidad del servicio, seguridad y capacidad de respuesta, no se relacionaron significativamente con la satisfacción general de los clientes, la calidad del servicio si se relacionó significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa G&C Imperial Cargo.

Ñahuirima (2015), en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”. La presente investigación es de tipo correlacional – transeccional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas. Como instrumento se realizaron encuestas para evaluar las variables. Dicha encuesta fue aplicada a 348 clientes que constituyen la muestra de estudio, se concluye que el p valor es menor que el nivel de significancia 0.05, por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.0841, que significa que existe correlación positiva alta. Además, se puede afirmar con un nivel de confianza de 99% que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de

Andahuaylas.

Soriano (2016) “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016”. La investigación tiene como propósito estudiar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de la ciudad de Trujillo, su contribución está en otorgar información a la Gerencia para la toma de decisiones pertinentes, dado que en la actualidad de servicio es un tema muy importante e indispensable para cualquier negocio ya que de este depende el fracaso o éxito de las organizaciones. Se utilizó técnicas de recopilación de datos, la encuesta, entrevista y análisis documental. Luego la estadística descriptiva permitió analizar el comportamiento de las variables de estudio y finalmente se aplicó el coeficiente de correlación Spearman para medir el grado de asociación entre las variables. La investigación concluye que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, observándose que existe una brecha entre lo esperado y lo percibido, afectando con ello el nivel de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la gerencia debe enfocarse a reducir la brecha asignando recursos, orientando a mejorar la calidad del servicio y por ende el nivel de satisfacción del cliente.

Rivera (2019), en su tesis “Calidad del servicio que brinda la empresa Elévate Business y estrategias para su mejora”. Dicha investigación tiene como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio que brinda la empresa en la ciudad de Lima. Para ello se utilizó los métodos descriptivo, cuantitativo y deductivo, se usó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento aplicado a 250 clientes. El autor concluye que el nivel de calidad del servicio, con respecto a los

elementos tangibles, es ligeramente bajo en el área de operaciones, a diferencia de las demás áreas que son un punto favorable para la empresa, ya que los elementos que pueden ser percibidos por los clientes a primera vista, forman parte muy importante de la imagen de la empresa. Asimismo, las dimensiones de fiabilidad deben ser de suma prioridad para la empresa puesto que los resultados recolectados no fueron favorables para esta dimensión, en el área de operaciones cayendo en un nivel de calidad malo. La fiabilidad es una de las dimensiones de mayor prioridad en una organización, la razón es que esta dimensión se refiere a la aptitud para brindar un servicio de forma segura y confiable, un servicio que no se brinde de forma segura ni confiable ni confiable afecta directa y de manera negativa en la percepción de los clientes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Financiera

La gestión financiera entendida también como administración financiera, es un instrumento integrador con el objeto de asegurar la maximización de los recursos financieros de los recursos empleados.

Según, Gutiérrez (2001) en la gestión financiera ha de tenerse en cuenta las siguientes dimensiones:

2.2.1.1. Gestión de Recursos Propios

Asegura que el banco se financie adecuadamente para lo cual es necesaria una buena gestión de recursos propios, control de liquidez, etc.

2.2.1.2. Optimización de Actividades

Dirigir las actividades del banco de tal forma que se maximice la creación de valor para los accionistas a largo plazo.

2.2.1.3. Manejo integrado del balance

Este enfoque se basa principalmente en la gestión de activos y pasivos, lo cual consiste en el manejo de todas las masas patrimoniales del balance del banco. La gestión de las posiciones activas y pasivas tiene el objeto de maximizar los efectos positivos que puedan derivarse del movimiento de los tipos de interés, de cambio, manteniendo un grado de liquidez adecuado.

Criterios para la gestión de activos y pasivos: De acuerdo a la estrategia de gestión global de activos y pasivos 2014-2017- MEF los señala de la siguiente manera:

- **Gestión de activos**

La estrategia está dirigida a constituir reservas de liquidez para enfrentar situaciones de inestabilidad financiera; a implementar una gestión contracíclica de las inversiones proveyendo liquidez a los tenedores de valores de deuda pública; a implementar una gestión activa de caja con mayor competencia, diversificación y transparencia; optimizar el crédito público directo; y a evaluar continuamente la sostenibilidad del crédito público indirecto y de la contragarantía que lo respalde, independientemente de la deuda o de los fondos que los financien, consolidando el papel del mercado de valores de deuda pública en moneda

nacional como pilar fundamental para determinar la tasa de transferencia o costo de oportunidad de las diversas fuentes de fondeo y de alternativas de inversión.

- **Gestión de pasivos**

La estrategia está dirigida a incrementar la diversificación de los tenedores de la deuda; a generar señales más frecuentes sobre más vértices clave de las curvas de rendimientos nominal y real; a generar volúmenes de deuda atractivos para cada segmento; a no generar inestabilidad en las tasas de interés con las diferentes subastas; a estabilizar el pago de intereses de toda la deuda en el tiempo; a reducir el nivel de dolarización de la deuda bruta; a incrementar el tamaño del mercado de valores de deuda pública en soles para reducir la deuda externa; a mitigar en forma oportuna el futuro riesgo de liquidez que pueda generar la concentración excesiva de vencimientos; y a reducir el costo financiero asociado al riesgo de tasa de interés que innecesariamente pudiera generar un volumen de refinanciación más alto para los mercados financieros.

En la gestión de activos y pasivos existen dos alternativas básicas a tener en cuenta:

- Utilizar la gestión para inmunizar o contrarrestar los efectos de las oscilaciones en los tipos de interés en los resultados o el patrimonio del banco.
- Tomar las posiciones adecuadas, de corto o largo plazo, para maximizar los resultados o el valor del banco, partiendo de una predicción adecuada de tipo de interés.

- Importancia del riesgo de interés:
Su importancia radica por los siguientes motivos:
 - Los recursos propios del banco son muy reducidos en comparación con el total del balance manejado.
 - El porcentaje de activos y pasivos sujetos a riesgo de interés es relativamente importante, puesto que la sensibilidad del valor patrimonial de un banco a las variaciones del tipo de interés puede llegar a ser muy elevada.
- **Medición del riesgo de interés**

La Gestión de activos y pasivos, señala que la medición del riesgo de interés, se refiere a la exposición de la condición financiera de un banco ante movimientos adversos en las tasas de interés, afectando tanto a las ganancias de un banco como el valor de sus activos, obligaciones y otros elementos fuera del balance.

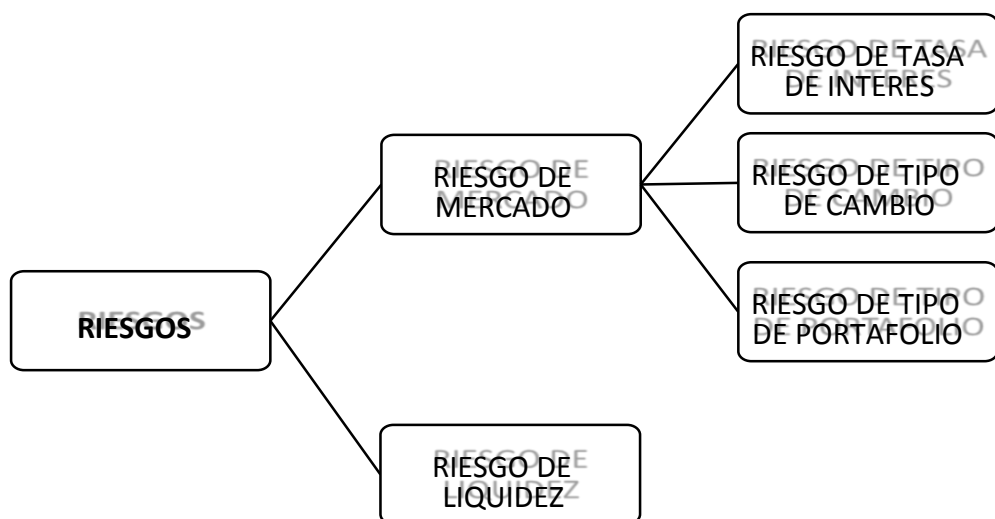


Figura 1. Medición de riesgos

Donde se observa cómo surgen los riesgos, tomando como principales fuentes, el riesgo de mercado y el riesgo de liquidez, donde en la primera resaltan los riesgos de interés, de tipo de cambio y de tipo de portafolios.

Para la medición de los riesgos se toman en cuenta lo siguiente:

- El modelo de brecha: Mide la exposición de la entidad al riesgo de intereses por la diferencia (brecha) entre los activos sensibles y los pasivos sensibles a la variación de los tipos de interés para el periodo elegido.

$$\mathbf{MB = As - Ps}$$

Los activos sensibles vienen a ser los depósitos interbancarios a corto plazo y en general todos los activos cuya renovación se produzca dentro del periodo temporal elegido para el cálculo de la brecha. Quienes no forman parte de lo que señala en el párrafo anterior, son los, préstamos a tipo de interés fijo, inmovilizado, inversiones a largo plazo, etc.

Son pasivos sensibles aquellos cuya renovación se realiza dentro de un plazo de estimación de la brecha en función de la evolución de los tipos de interés en el mercado. Y los pasivos que no están dentro de lo mencionado en el texto anterior son: los recursos propios, las provisiones, los empréstitos a tipo fijo, etc.

Ejemplo de brecha positivo y negativo: una brecha negativa significa que los pasivos sensibles son superiores a los activos sensibles, y viceversa para definir la brecha positiva.

- Efecto de una variación de tipo de interés en el margen financiero:
Este margen dependerá de los vencimientos medidos en las diversas partidas del balance, de la sensibilidad a la variación en los tipos y la velocidad de transmisión de los tipos de referencia de mercado a los de los distintos productos y de los cambios en los volúmenes intermediados. Para ello se muestra la siguiente expresión:

MF= Brecha acumulada * Diversidad de Tipo de Interés

- Modelos basados en el concepto de duración: Esta es una medida más rigurosa de la sensibilidad de los tipos de interés de un activo o pasivo, ya que aquí es donde se toma en cuenta el Cash-Flow intermedios, permitiendo medir el efecto de un cambio de los tipos de interés en el valor de mercado de los activos y pasivos bancarios y, por consiguiente, en el valor económico de los recursos de un banco.
- Instrumentos de cobertura del riesgo de tipos de interés: Los instrumentos de cobertura se negocian en dos tramos o segmentos: Mercados bursátiles de futuros y opciones; y, mercados interbancarios o mercados over the counter (OTC).
- **Gestión de los recursos propios**
Influye en el coste de Capital, cuyos objetivos son:
 - Definir la estructura accionarial idónea.
 - Mantener buenas relaciones con los accionistas.

- Coordinar los canales de distribución de las acciones.
- Definir y gestionar la estructura de recursos propios.
- Estructura de capital (Ratio capital/Recursos propios).
- Política de dividendos.

Una compañía crea valor para sus accionistas cuando la rentabilidad obtenida sobre el capital invertido es superior al coste de dicho capital. Ello se reflejará en el valor de la empresa. Los inversores invierten en una compañía esperando el retorno de su inversión y el objetivo de crear valor para los accionistas es el de maximizar su riqueza.

Asimismo, puede afirmarse que el valor para el accionista tiene que ver con el flujo de fondos de una empresa, pero éstos no solo persiguen ello, sino que además anhelan el crecimiento de su empresa a futuro. Sin embargo, no sabemos qué nos depara el futuro, por lo que el factor que debe tenerse en cuenta es el riesgo. Ahora bien, habiendo introducido el concepto de creación de valor para el accionista en una compañía, cabe plantearse cómo hacer para compatibilizar la rentabilidad y el buen gobierno corporativo con la Responsabilidad Social Corporativa.

La Responsabilidad Social Corporativa no debe definirse como una cantidad de obligaciones que carga la empresa frente a la sociedad, sino definirla en términos de creación de valor, valor social. Así influir de alguna manera, en virtud de las decisiones que se tomen, positivamente o negativamente en la sociedad y en las generaciones futuras.

El ámbito de trabajo, el mercado, el medioambiente y la comunidad al final de la jornada hacen la sustentabilidad de un negocio. El valor de un negocio es el flujo futuro. Por lo tanto, no cabría la posibilidad alguna de

tensión entre estos conceptos. La empresa que asegure que sus acciones impacten positivamente en todos los sectores de la sociedad, asegura la generación de rentabilidad y desarrollo. Podría decirse, que se trata de la optimizar el uso eficiente de los recursos de la sociedad.

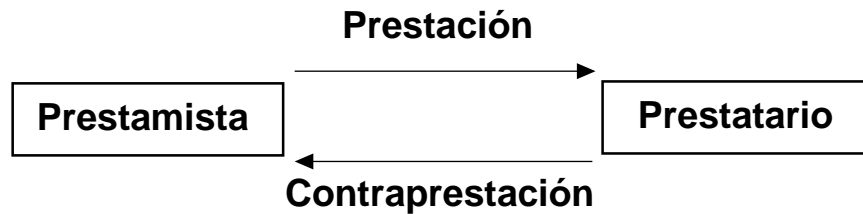
Puede afirmarse que el concepto económico de valor social permite ampliar el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa más allá de la creación de valor para los accionistas, y que ese concepto de valor social permite considerar los efectos de las acciones de las empresas sobre otros agentes sociales.

Por lo expuesto, puede concluirse que optimizar el valor social es equivalente a cumplir con la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, considerando dentro de los ingresos/beneficios todos los bienes económicos, humanos y sociales que conforman la empresa y, en definitiva, de toda la sociedad y las generaciones futuras y, como costes, incluir a todo aquello a lo que renuncian estos agentes implicados y, además, toda la sociedad.

- **Operaciones de préstamo**

Un préstamo es una operación financiera en la que el sujeto activo, o prestamista, entrega al sujeto pasivo, o prestatario, un capital o un conjunto de capitales financieros, y a cambio el prestatario se compromete a reembolsar en un plazo concreto, ya sea mediante un único pago o mediante desembolsos sucesivos la cuantía prestada y el pago del precio o interés.

El esquema habitual de una operación de préstamo es:



Las operaciones de préstamo admiten distintos tipos de sistematizaciones. Si se clasifican de acuerdo con su estructura amortizativa los préstamos pueden ser: Préstamos con devolución única del capital prestado al final de la operación. Dentro de este grupo se distinguen dos modalidades de préstamos:

- Préstamos amortizables mediante pago único de capital e intereses al final de la operación.
- Préstamos con pago periódico de intereses y devolución única de capital al final de la operación.
- Préstamos con amortización periódica de capital.

Esta modalidad de préstamo se caracteriza porque la cuantía que paga el prestatario en cada periodo se destina a cubrir los intereses devengados en el periodo y además a devolver una parte del capital prestado. Dentro de este grupo cabe diferenciar:

- Préstamos amortizables mediante términos amortizativos constantes. (Préstamo amortizable por el sistema francés).
- Préstamos amortizables mediante términos amortizativos variables en progresión geométrica.
- Préstamos amortizables mediante términos amortizativos de variación lineal.
- Préstamos con cuota de capital constante.

- **Operaciones de crédito**

La operación de crédito, a su vez, se caracteriza por implicar una transmisión actual de la propiedad de dinero o de títulos, pro el acreedor, para que la contrapartida se realice tiempo después por el deudor. Cualquiera que sea la operación de crédito que consideremos, encontraremos en ella, indefectiblemente, los rasgo mencionados: plazo, confianza en la capacidad de una contraprestación diferida (GRECO).

Un acto de crédito se tiene cuando en el intercambio falta la simultaneidad entre la prestación y la contraprestación de bienes, dinero o servicios, y una prestación económica presente corresponde el compromiso de una prestación económica futura. Es decir, viene a ser, el préstamo monetario o la prestación de su garantía para obtener financiamiento con terceros, concedidos por un banco bajo promesa de su reembolso futuro.

El crédito y sus operaciones de crédito:

a) Según los sujetos que intervienen:

- Directo: de personas.
- Indirecto: con intervención de intermediarios.

b) En el ámbito bancario

- Directo: Cuando el banco da a sus clientes el apoyo de sus fondos.
- Indirecto: Cuando el banco da a sus clientes el apoyo de su garantía frente a compromisos con terceros.

- c)** Según la intensidad del riesgo
- Directo: cuando se confía en la capacidad de reembolso del cliente, al margen de las garantías.
 - Indirecto: cuando la recuperación se apoya en la capacidad de reembolso de terceros, además del cliente mismo.
- d)** Según la naturaleza de las operaciones
- Ordinario: a corto plazo con garantías suficientes.
 - Especializado: a mediano y largo plazo. Orientado al fomento de actividades productivas.
- e)** Según la presencia de garantías
- Garantizados o con garantías específicas
 - No garantizados en blanco o al descubierto
- f)** Según la categoría del deudor
- Privado
 - Público
- g)** Según el destino
- A la producción
 - Al consumo
- h)** Según el objeto
- Para activo Corriente: caja y capital de trabajo mediante sobregiro y pagaré. Adquisición de insumos mediante aval y carta fianza. Inventarios mediante descuento de warrants y pagarés. Ventas mediante descuento en letras.

Exportaciones mediante crédito pre y pos embarque.

- Para activo fijo: maquinaria y equipo y proyectos nuevos, mediante pagaré y aval.

i) Según el riesgo

- Indirectos: Carta fianza, aval, crédito documentario.
- Directos: descuento en letras, sobregiros, pagarés, leasing.

- **Operaciones de intermediación**

Régimen Legal de la Intermediación Financiera: La normativa reguladora de la actividad financiera, parte de la descripción del fenómeno de la denominada “intermediación financiera” como pauta relevante para encasillar la actividad dentro o fuera de sus prescripciones. Este concepto, resulta confundible desde la óptica estrictamente jurídica, pero si se le adosa el trasfondo económico, surge una pauta tipificante que permite diferenciar quienes intermedian en los flujos de recursos financieros de manera institucional y quienes pueden llegar a hacerlo en forma irregular o, de hecho. Desde esta óptica, la Ley N° 861 circunscribe precisamente los alcances de quienes quedan abarcados por la misma, por realizar el negocio de intermediación financiera: “Artículo 1º - Sujetos de la ley - Son sujetos de esta ley todas las entidades financieras y personas físicas o jurídicas, ya sean entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cuya actividad consista o incluya, la captación habitual de recursos financieros del público en forma de mutuos, depósitos, cesiones temporales de activos financieros o cualquier otra modalidad contractual que lleve

aparejada la obligación de restitución, a fin de emplearlos solos o en conjunto con su patrimonio u otros recursos de otras fuentes de financiación; en conceder créditos de diferentes modalidades, o inversiones, para cualquier propósito y de cualquier naturaleza, con independencia de la forma jurídica o la denominación que utilicen los sujetos o las actividades que éstos realicen, o cualquier otra actividad que a criterio del Banco Central se asimile a la intermediación financiera”.

2.2.2. Calidad de Servicio

Dos son las finalidades que suelen considerarse a la hora de tomar la decisión de implantar un programa de mejora de calidad de servicio.

- Asegurar la supervivencia de las entidades, frente a los retos que suponen los cambios en la oferta (competencia derivada de los procesos de fusión y de la implantación del mercado único europeo) y en la demanda (progresivo aumento de los niveles de exigencia de los consumidores españoles de servicios financieros-bancarios).
- Aumentar la rentabilidad, está demostrado que la calidad de los productos y del servicio permite que el precio de los productos/servicios sea Superior a los ofrecidos por la competencia, lo que redundará en la consecución de unos mayores ingresos. También permite reducir los costes, al disminuir los que conlleva la mala calidad: costes por pérdida de clientes (lucro cesante, mayores costes fijos por cliente y operación, un cliente insatisfecho genera un clima de opinión desfavorable y deteriora la imagen de la entidad), costes por rectificación de Introducción errores (repetir operaciones,

asumir los perjuicios). Por otra parte, a medio y largo plazo, permite el aumento de la cuota de participación en el mercado.

La implantación de Programas de Mejora de la Calidad del Servicio es, por tanto, consecuencia de dos orientaciones estratégicas básicas:

- Compromiso de servicio al cliente para satisfacer sus necesidades y expectativas, asumiendo el aumento de las necesidades y su variación, fruto de las profundas transformaciones y cambios que caracterizan nuestro entorno social, que exige la continua prospección de ese entorno dinámico para poder responder y adelantarse a las expectativas generadas por el mercado. Estrategia de diferenciación frente a la competencia: La calidad de servicio es considerada cada vez más como una variable estratégica de posicionamiento. Estas estrategias básicas pueden resumirse en una sola: “Estar permanentemente en la órbita de las expectativas y necesidades del cliente”.

Ello explica que, desde hace aproximadamente una década, la mayoría de las entidades financieras españolas han orientado intencionada y explícitamente su prestación hacia la calidad de servicio, como vehículo para conseguir la satisfacción de los clientes y consolida relaciones duraderas (lealtad). Este rasgo de cultura empresarial orientada a la satisfacción de necesidades y expectativas del cliente, con capacidad de diferenciación frente a la competencia y de vinculación del cliente, es relativamente novedoso en el sector.

Tradicionalmente, el sector financiero-bancario español, aun practicando profesamente técnicas de marketing (diseño de nuevos productos y servicios, identificación y segmentación de clientes, publicidad y promoción, etc.) no estaba imbuido por lo que podríamos denominar “filosofía de marketing”, en el sentido de orientación no sólo al mercado y la competencia, sino fundamentalmente hacia la satisfacción de los clientes.

A lo largo de los últimos quince años, hemos asistido a una transformación paulatina de una banca de productos a otra muy diferente, de clientes o relaciones. Se ha pasado de una situación de mercado intervenido y de cuasi-monopolio, en la que los clientes se veían forzados a ser fieles por la escasa diferenciación de productos y servicios financieros, a un mercado liberalizado y mucho más competitivo, dado lugar, en ocasiones, a verdaderos cambios estratégicos orientados a la prestación de servicios de calidad, como vehículo para conseguir la satisfacción de los clientes y consolidar relaciones duraderas (fidelidad) en un entorno altamente competitivo y homogéneo como el actual.

En efecto, se trata de un sector con una amplia semejanza en la oferta financiera, determinada por la coincidencia en la gama de productos y servicios que ofrecen la mayoría de las entidades, dada la facilidad con la que productos y servicios financieros se pueden imitar y mejorar en corto plazo de tiempo, lo que convierte en indudable la diferenciación vía productos y se reducen rápidamente las posibilidades de retener y fidelizar a la clientela con tal estrategia. La “calidad de servicio bancario” es un constructo multidimensional, de más de 5 dimensiones, como sugiere el

análisis exploratorio de nuestros datos o bien un constructo unidimensional.

Dicho por el autor la calidad de servicio bancario.

RESOLUCIÓN SBS N° 2116 2009

Artículo 117°. Riesgo Operacional: Para administrar los riesgos operacionales asociados con el proceso de inversiones, las AFP se sujetarán a las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional. Asimismo, como parte de las medidas para el tratamiento de este riesgo, las empresas deberán realizar lo siguiente: Implementar procedimientos para que las operaciones de inversión cuenten con confirmaciones, ya sean escritas o por medios auditivos o electrónicos, suscritas por los intermediarios.

- Implementar procedimientos para que las operaciones de inversión cumplan con las normas internas y externas aplicables y que las mismas se hayan realizado bajo condiciones de mercado, contando con los poderes y las firmas autorizadas.
- Implementar planes de contingencia ante fallas técnicas en los sistemas de información o ante la ocurrencia de eventos de fuerza mayor que puedan afectar la gestión de las inversiones.
- Establecer los procedimientos para el funcionamiento de sistemas de grabaciones de audio adecuados para la concertación de las operaciones de inversión, y el mantenimiento de dichas grabaciones por un mínimo de dos (2) años.
- Establecer procedimientos relacionados a la concertación, registro, liquidación, guarda física y custodia de las operaciones de inversión

y al mantenimiento y control de expedientes.

- Establecer políticas y procedimientos que permitan una adecuada instrumentalización de convenios y contratos a fin de delimitar derechos y obligaciones contractuales tanto de las Carteras Administradas como de la AFP en aspectos vinculados con el proceso de inversión.
- Establecer adecuados canales de difusión entre sus funcionarios de las disposiciones legales y administrativas aplicables a sus operaciones de inversión.
- Evaluar y monitorear los efectos que habrán de producirse sobre los actos en materia de inversiones que realice la AFP, de conformidad con el régimen legal nacional o extranjero aplicable.
- Evaluar y monitorear las implicancias jurídicas en caso de incumplimiento en el pago de una inversión realizada por parte de un emisor o contraparte y la factibilidad de ejecución de las garantías.
- Establecer condiciones y requerimientos para el accionar diligente de los funcionarios en el proceso de inversión en resguardo de los recursos de las Carteras Administradas.
- Asegurar un adecuado cumplimiento de las políticas sobre la conducta ética y las políticas orientadas a evitar conflictos de interés u otras irregularidades en la gestión de las inversiones de los recursos de las Carteras Administradas”.

Esta variable tiene tres dimensiones en el libro citado, conforme se detalla a continuación:

- **Confiabilidad**

Cita Zeithaml et al. (2009), que se define como la capacidad para realizar el servicio prometido en forma precisa y segura. Declaran Zeithaml et al. (2009), que la confiabilidad ha mostrado en forma coherente, de las cinco dimensiones, ser la más importante con respecto a las percepciones de la calidad del servicio entre los clientes. También comenta que la confiabilidad significa, en su sentido más amplio, que la organización cumple sus promesas, por ejemplo, promesas sobre entrega, el solucionar un problema, suministrar un servicio y al fijar precios; en particular sus promesas sobre los atributos centrales del servicio y sobre los resultados del servicio.

Cabe mencionar, que Zeithaml et al. (2009), aclaran que todas las organizaciones deben estar conscientes de las expectativas del usuario o cliente respecto de la confiabilidad, porque si no proporcionan el servicio central que los usuarios piensan que están obteniendo, fracasan con sus clientes en la forma más inmediata.

Aplicado esta definición a la investigación, la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con personal con la habilidad para brindar el servicio prometido a los usuarios de modo preciso y fiable.

- **Seguridad**

Como refieren Zeithaml et al. (2009), es el conocimiento y la cortesía del personal, así como la capacidad de la institución y de su personal para inspirar en el usuario confianza y credibilidad.

Según Zeithaml et al. (2009), esta dimensión probablemente es más importante cuando el cliente percibe al servicio como de alto riesgo o servicios que se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar sus resultados.

Los autores citados mencionan que la organización o empresa busca formar credibilidad y lealtad, confianza entre personas de contacto y clientes individuales.

Aplicando el concepto de Zeithaml et al. (2009) en la investigación, la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus cuenta con personal con conocimiento, mostrando cortesía e inspirando confianza para ayudar al usuario en el servicio que brinda.

- **Tangibles**

Como especifica en el libro citado Zeithaml et al. (2009), que es el aspecto de las instalaciones físicas, del personal, del equipo y de los materiales de comunicación que utiliza la institución; además comentan que las representaciones físicas o imágenes del servicio que los clientes usan para evaluar la calidad del servicio.

Además, citan Zeithaml et al. (2009), que los tangibles con continuidad los usan las compañías de servicio a fin de mejorar su imagen, señalar calidad a los clientes y proporcionar continuidad; asimismo la mayoría de las compañías crean una estrategia de calidad del servicio para la empresa, combinando los tangibles con otra dimensión.

Aplicando el concepto de Zeithaml et al. (2009) en la presente investigación, la Dirección General de Protección de Datos

Personales del Minjus cuenta con un ambiente físico fuera de la sede del MINJUS donde brinda el servicio a los usuarios, así como folletos como materiales de comunicación.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Acciones**

Según, Broseta (2013). Parte del capital que representa cada unidad en que este se divide totalmente en las sociedades anónimas.

- **Calidad**

Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. (INATEC, 2017)

- **Clientes**

Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa. (Dussel, 1975)

- **Competitividad**

Es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo una posición destacada en su entorno. (INATEC, 2017)

- **Confiabilidad**

La probabilidad de que un equipo o sistema opere sin falla por un determinado periodo de tiempo, bajo unas condiciones de operación

previamente establecidas. (Artavia, s.f.)

- **Empresa**

Es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. (Artavia, s.f.)

- **Gestión**

Dirección o administración de una compañía o de un negocio. (INATEC, 2017)

- **Mercado**

Es un proceso que opera cuando hay personas que actúan como compradores y otras como vendedores de bienes y servicios, generando la acción del intercambio. (Artavia, s.f.)

- **Optimización**

Es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. (Artavia, s.f.)

- **Planeación**

Es desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría.

- **Seguridad**

Es un conjunto de sistemas, medios organizativos, medios humanos y acciones dispuestas para eliminar, reducir o controlar los riesgos y

amenazas que pueden afectar a una persona o entidad. (Artavia, s.f.)

- **Servicio**

Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Artavia, s.f.)

- **Tangibles**

Que se puede tocar. Que se puede percibir de manera precisa. (Dussel, 1975)

2.4. BASES EPISTÉMICOS

Las bases epistémicas de la gestión financiera están enmarcadas de lo que sostiene Zeithaml et al. (2009), que la confiabilidad ha mostrado en forma coherente, de las cinco dimensiones, ser la más importante con respecto a las percepciones de la calidad del servicio entre los clientes. También comenta que la confiabilidad significa, en su sentido más amplio, que la organización cumple sus promesas, por ejemplo, promesas sobre entrega, el solucionar un problema, suministrar un servicio y al fijar precios; en particular sus promesas sobre los atributos centrales del servicio y sobre los resultados del servicio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

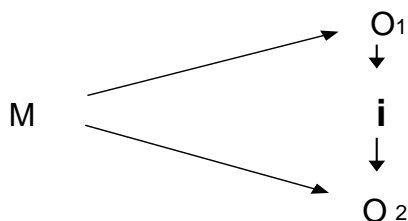
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue de tipo cuantitativa de alcance o nivel descriptivo ya que describió los hechos científicos que se encontraron durante el tiempo que tomó elaborarlo.

Tal como señala, Oseda, Human, Ramos, Zevallos y Barrera (2015), el método dominante de la Ciencias Sociales es el descriptivo; a pesar que existen estudios experimentales de la conducta humana que pueden ser realizados satisfactoriamente en el laboratorio y en su área propia. (p.85)

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Según, Oseda, Human, Ramos, Zevallos y Barrera (2015), este diseño se caracteriza porque es una misma muestra específica, se miden dos variables de estudio, estos tienen el propósito de medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables. Luego éstas se comparan estadísticamente (correlacionan) mediante un coeficiente de correlación su esquema es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra.

O₁: Variable 1 que trata de la gestión financiera.

i : Incidencia de la variable independiente en la variable dependiente.

O_2 : Variable 2 que trata de la calidad de servicio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Según, señala Oseda, Human, Ramos, Zevallos, y Barrera (2015), en una investigación la población está dada por el conjunto de sujetos al que puede ser generalizado los resultados del trabajo. Esta definición es muy importante como lo veremos a continuación. Porque en virtud de ella se puede hablar de dos tipos de población. (p.164)

La población en estudio estuvo conformada por 80 clientes o usuarios de las empresas bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali según fuente de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

3.3.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo conformada por 44 clientes o usuarios de las empresas bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali.

Fórmula:

$$n = \frac{3.84 \times 0.5 \times 0.5 \times 80}{(0.01 \times (80 - 1) + 3.84 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 44$$

3.4. DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

La Encuesta: permitió tener un contacto directo con la unidad de análisis para la elaboración de datos de la muestra con relación a las variables de investigación.

- **Guía de Observación:** Permitted observar las variables en estudio y su comportamiento, así como el desempeño que muestran los funcionarios y directivos considerados en la muestra.
- **Guía de Análisis Documental:** Permitted utilizar para analizar las normas, información bibliográfica y otros aspectos relacionados con la investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Indicador: Gestión de recursos propios - I

Como cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

Tabla 2. Gestión de recursos propios - I

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Muy bueno | 23 | 52.27 | 52.27 |
| Bueno | 14 | 31.82 | 84.09 |
| Regular | 4 | 9.09 | 93.18 |
| Malo | 2 | 4.55 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

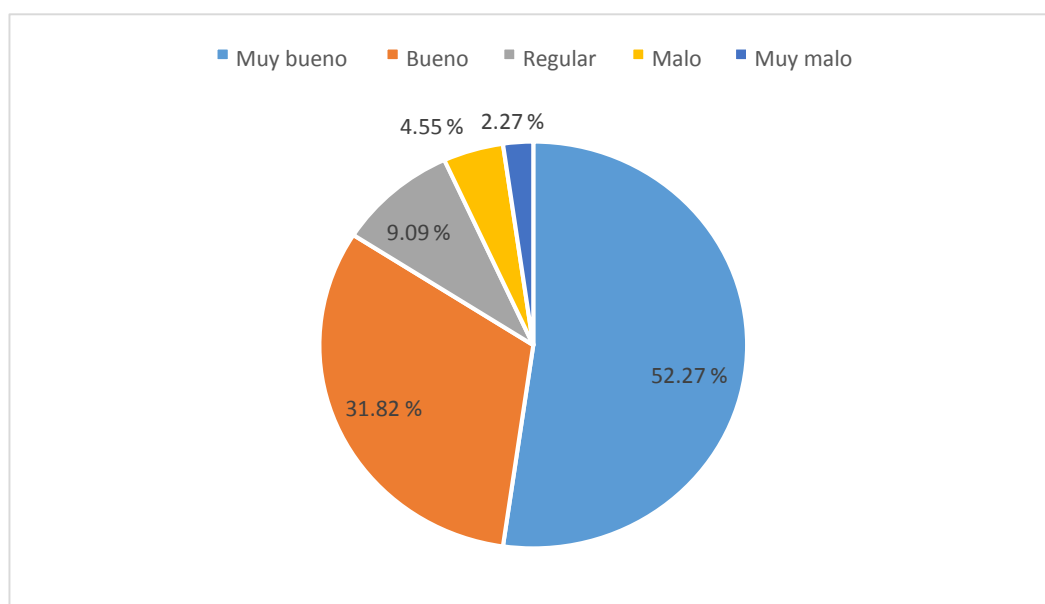


Figura 2. Gestión de recursos propios - I

Interpretación:

¿Cómo cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio?, de los cuales el 52.27% que representa a 23 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

¿Cómo cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio?, de los cuales el 31.82% que representa a 14 personas encuestadas, respondieron que es bueno las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

¿Cómo cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio?, de los cuales el 9.09% que representa a 4 personas encuestadas, respondieron que es regular las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

¿Cómo cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es malo las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

¿Cómo cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es muy malo las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

4.1.2. Indicador: Gestión de recursos propios – II

¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?

Tabla 3. Gestión de recursos propios – II

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 23 | 52.27 | 52.27 |
| Bueno | 14 | 31.82 | 84.09 |
| Regular | 4 | 9.09 | 93.18 |
| Malo | 2 | 4.55 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

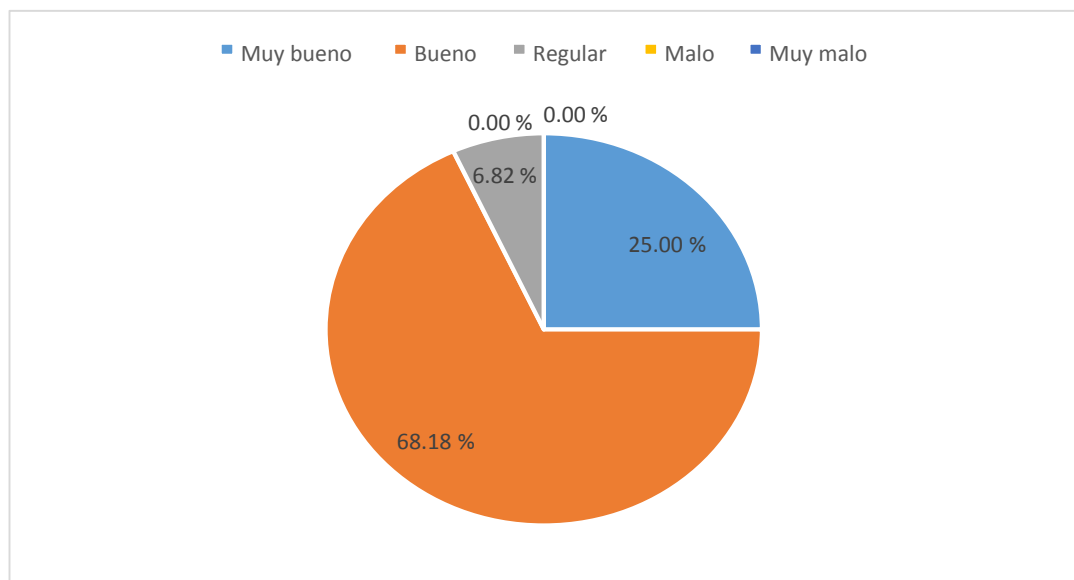


Figura 3. Gestión de recursos propios - II

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?, de los cuales el 25.00% que representa a 11 personas encuestadas, respondieron

que es muy bueno el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio.

¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?, de los cuales el 68.18% que representa a 30 personas encuestadas, respondieron que es bueno el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio.

¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?, de los cuales el 6.82% que representa a 3 personas encuestadas, respondieron que es regular el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio.

¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es malo el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio.

¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio.

4.1.3. Indicador: Gestión de recursos propios - III

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?

Tabla 4. Gestión de recursos propios – III

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 26 | 59.09 | 59.09 |
| Bueno | 8 | 18.18 | 77.27 |
| Regular | 5 | 11.36 | 88.64 |
| Malo | 3 | 6.82 | 95.45 |
| Muy malo | 2 | 4.55 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

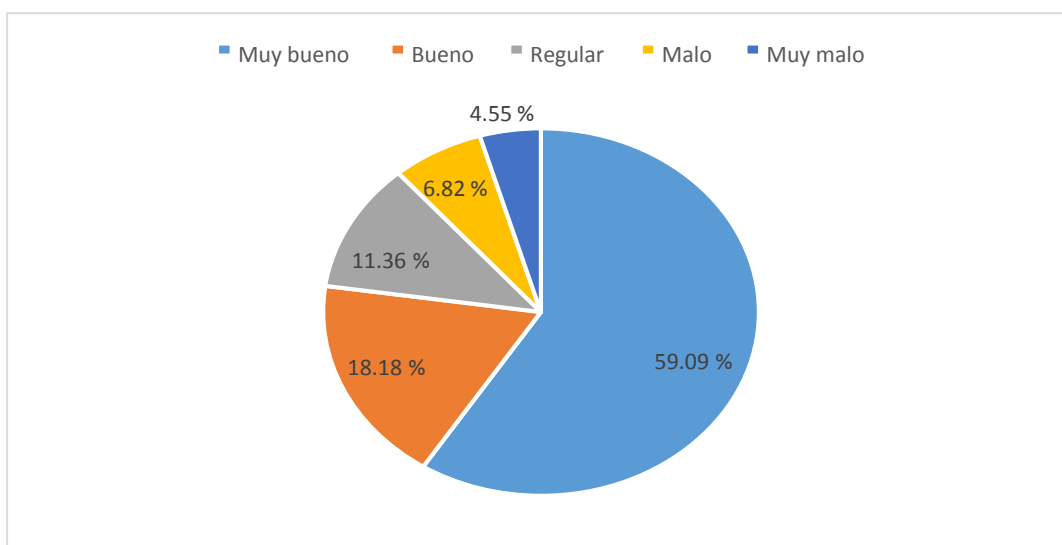


Figura 4. Gestión de recursos propios – III

Interpretación:

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 59.09% que representa a 26 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones

de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 18.18% que representa a 8 personas encuestadas, respondieron que es bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 11.36% que representa a 5 personas encuestadas, respondieron que es regular el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en Ucayali?, de los cuales el 6.82% que representa a 3 personas encuestadas, respondieron que es malo el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias Ucayali?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

4.1.4. Indicador: Optimización de actividades - I

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?

Tabla 5. Optimización de actividades - I

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 17 | 38.64 | 38.64 |
| Bueno | 22 | 50.00 | 88.64 |
| Regular | 3 | 6.82 | 95.45 |
| Malo | 1 | 2.27 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

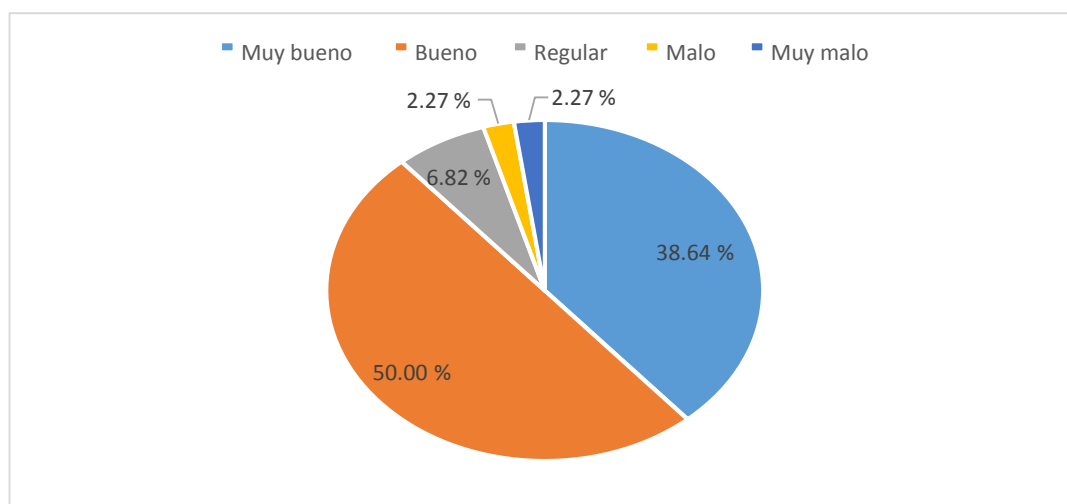


Figura 5. Optimización de actividades - I

Interpretación:

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 38.64% que representa a 17 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 50% que representa a 22 personas encuestadas, respondieron que es bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 6.82% que representa a 3 personas encuestadas, respondieron que es regular el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias Ucayali?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es muy malo el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

4.1.5. Indicador: Optimización de actividades - II

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?

Tabla 6. Optimización de actividades - II

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 34 | 77.27 | 77.27 |
| Bueno | 7 | 15.91 | 93.18 |
| Regular | 2 | 4.55 | 97.73 |
| Malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

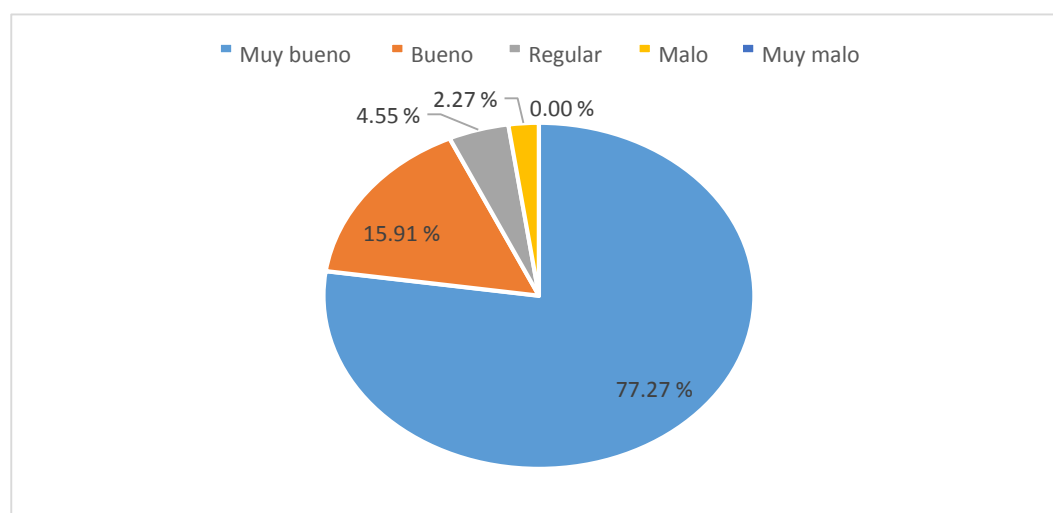


Figura 6. Optimización de actividades – II

Interpretación:

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 77.27% que representa a 34 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones

de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 15.91% que representa a 7 personas encuestadas, respondieron que es bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es regular el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas

bancarias en el departamento de Ucayali?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

4.1.6. Indicador: Optimización de actividades - III

¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?

Tabla 7. Optimización de actividades - III

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 9 | 20.45 | 20.45 |
| Bueno | 29 | 65.91 | 86.36 |
| Regular | 4 | 9.09 | 95.45 |
| Malo | 1 | 2.27 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

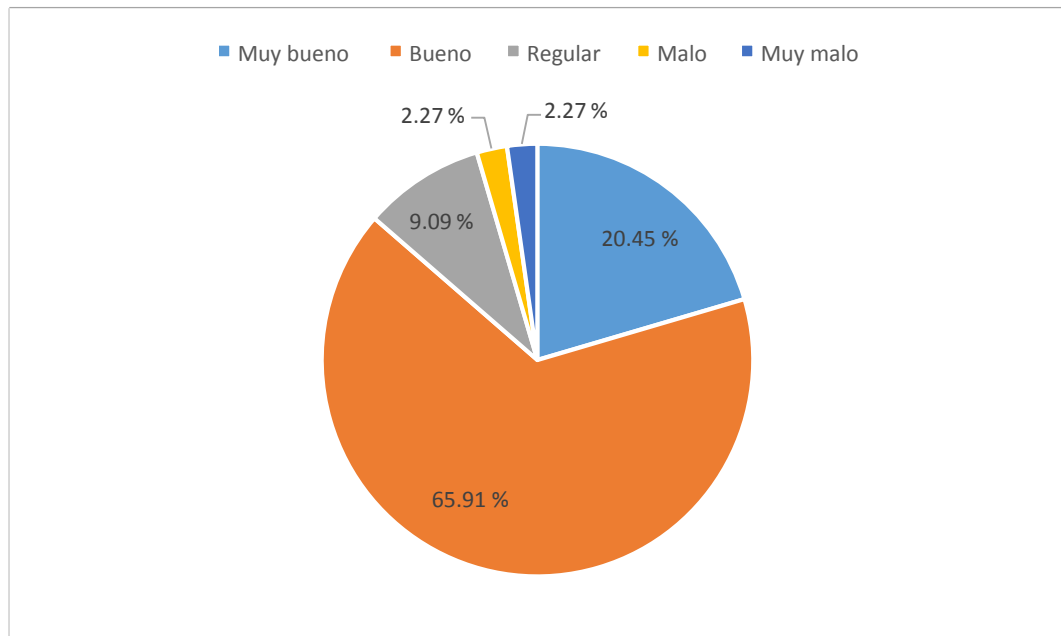


Figura 7. Optimización de actividades - III

Interpretación:

¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?, de los cuales el 20.45% que representa a 9 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?, de los cuales el 65.91% que representa a 29 personas encuestadas, respondieron que es bueno la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?, de los cuales el 9.09% que representa a 4 personas encuestadas, respondieron que es regular la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es muy malo la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios.

4.1.7. Indicador: Manejo integrado del balance - I

¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?

Tabla 8. Manejo integrado del balance - I

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 35 | 79.55 | 79.55 |
| Bueno | 5 | 11.36 | 90.91 |
| Regular | 3 | 6.82 | 97.73 |
| Malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

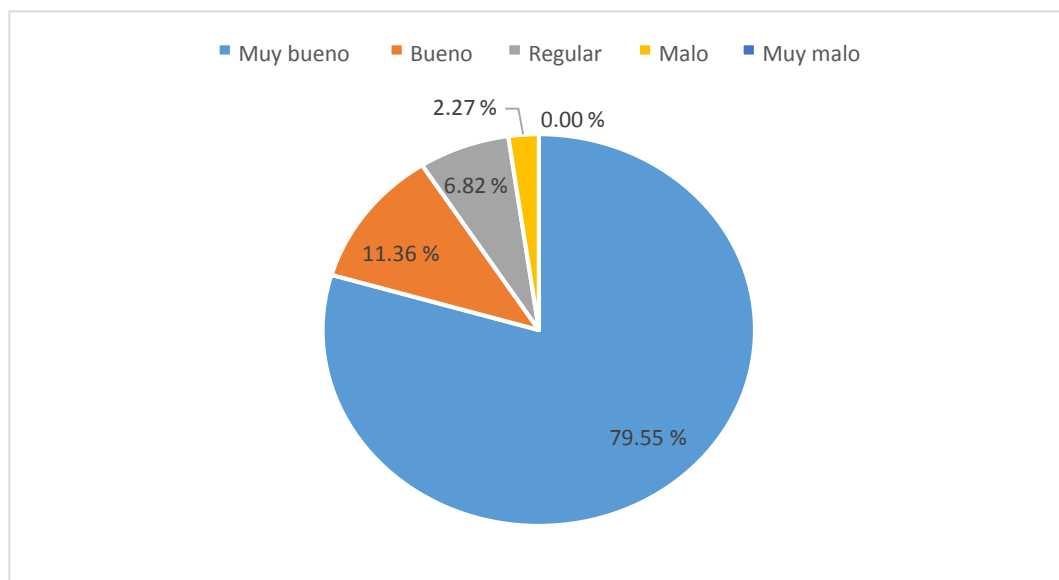


Figura 8. Manejo integrado del balance - I

Interpretación:

¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?, de los cuales el 79.55% que representa a 35 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno la introducción del sistema de gestión de

activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?, de los cuales el 11.36% que representa a 5 personas encuestadas, respondieron que es bueno la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?, de los cuales el 6.82% que representa a 3 personas encuestadas, respondieron que es regular la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios.

¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo

plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios.

4.1.8. Indicador: Manejo integrado del balance – II

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?

Tabla 9. Manejo integrado del balance - II

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 7 | 15.91 | 15.91 |
| Bueno | 32 | 72.73 | 88.64 |
| Regular | 2 | 4.55 | 93.18 |
| Malo | 2 | 4.55 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

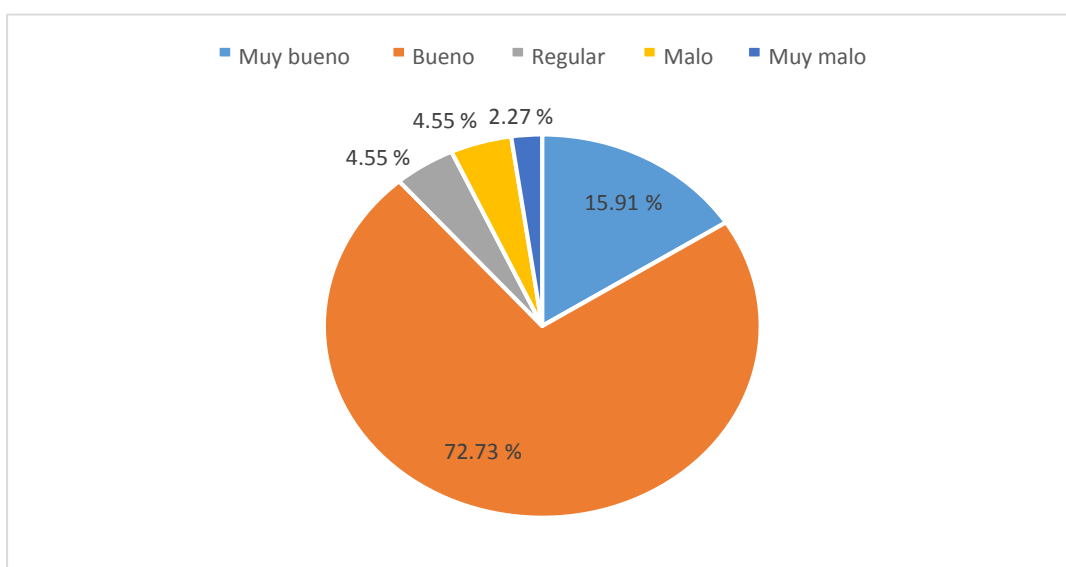


Figura 9. Manejo integrado del balance - II

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 15.91% que representa a 7 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-

2019.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 72.73% que representa a 32 personas encuestadas, respondieron que es bueno el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es regular el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es malo el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es muy malo el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería de Ucayali - 2019.

4.1.9. Indicador: Manejo integrado del balance - III

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, en cuanto al grado de liquidez?

Tabla 10. Manejo integrado del balance - III

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 25 | 56.82 | 56.82 |
| Bueno | 14 | 31.82 | 88.64 |
| Regular | 5 | 11.36 | 100.00 |
| Malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

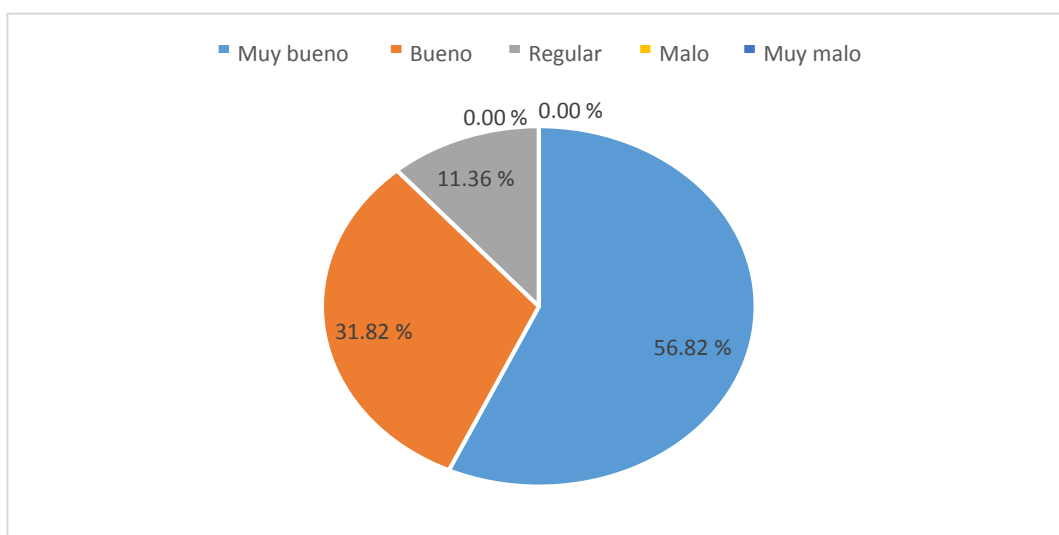


Figura 10. Manejo integrado del balance - III

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, en cuanto al grado de liquidez?, de los cuales el 56.82% que representa a 25 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de

Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al grado de liquidez.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al grado de liquidez?, de los cuales el 31.82% que representa a 14 personas encuestadas, respondieron que es bueno el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez?, de los cuales el 11.36% que representa a 5 personas encuestadas, respondieron que es regular el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es malo el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez.

4.1.10. Indicador: Manejo integrado del balance – IV

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, en cuanto al y mantenimiento y tipo de interés?

Tabla 11. Manejo integrado del balance - IV

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 9 | 20.45 | 20.45 |
| Bueno | 28 | 63.64 | 84.09 |
| Regular | 6 | 13.64 | 97.73 |
| Malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

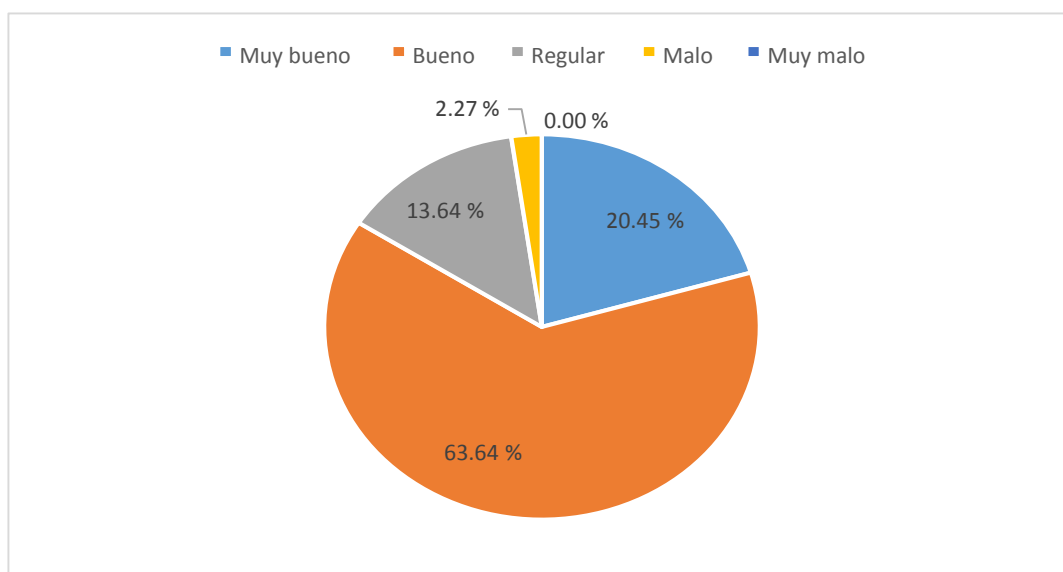


Figura 11. Manejo integrado del balance - IV

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés?, de los cuales el 20.45% que representa a 9 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en

el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés?, de los cuales el 63.64% que representa a 28 personas encuestadas, respondieron que es bueno el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés?, de los cuales el 13.64% que representa a 6 personas encuestadas, respondieron que es regular el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019, en cuanto al y mantenimiento y tipo de interés?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés.

¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali

- 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés.

4.1.11. Indicador: Confiabilidad – I

¿Qué opinión le merece el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 12. Confiabilidad - I

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Muy bueno | 31 | 70.45 | 70.45 |
| Bueno | 7 | 15.91 | 86.36 |
| Regular | 4 | 9.09 | 95.45 |
| Malo | 2 | 4.55 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

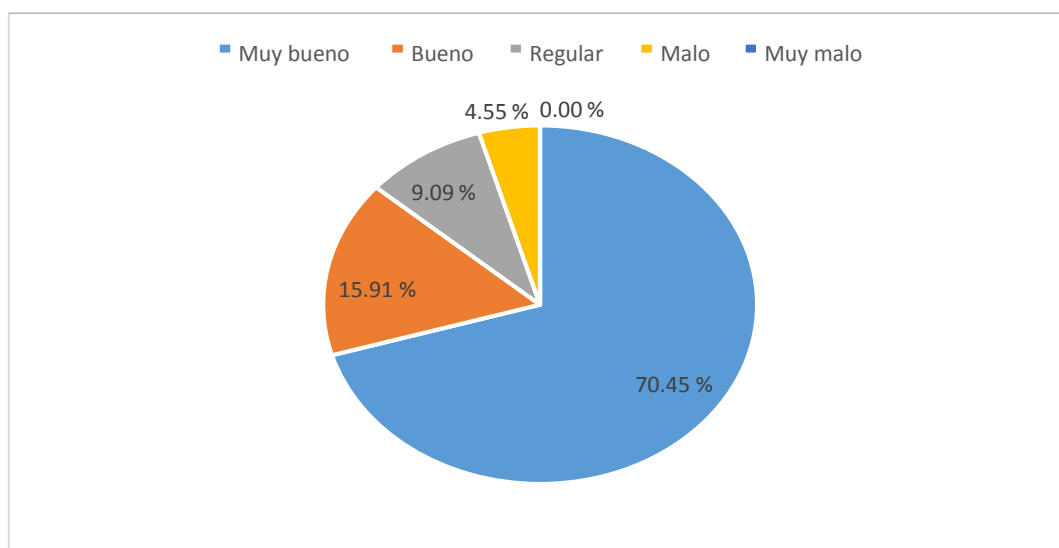


Figura 12. Confiabilidad – I

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 70.45% que representa a 31 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 15.91% que representa a 7 personas encuestadas, respondieron que es bueno el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 9.09% que representa a 4 personas encuestadas, respondieron que es regular el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es malo el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019.

4.1.12. Indicador: Confiabilidad – II

¿Qué opinión le merece el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 13. Confiabilidad – II

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Muy bueno | 4 | 9.09 | 9.09 |
| Bueno | 36 | 81.82 | 90.91 |
| Regular | 2 | 4.55 | 95.45 |
| Malo | 1 | 2.27 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

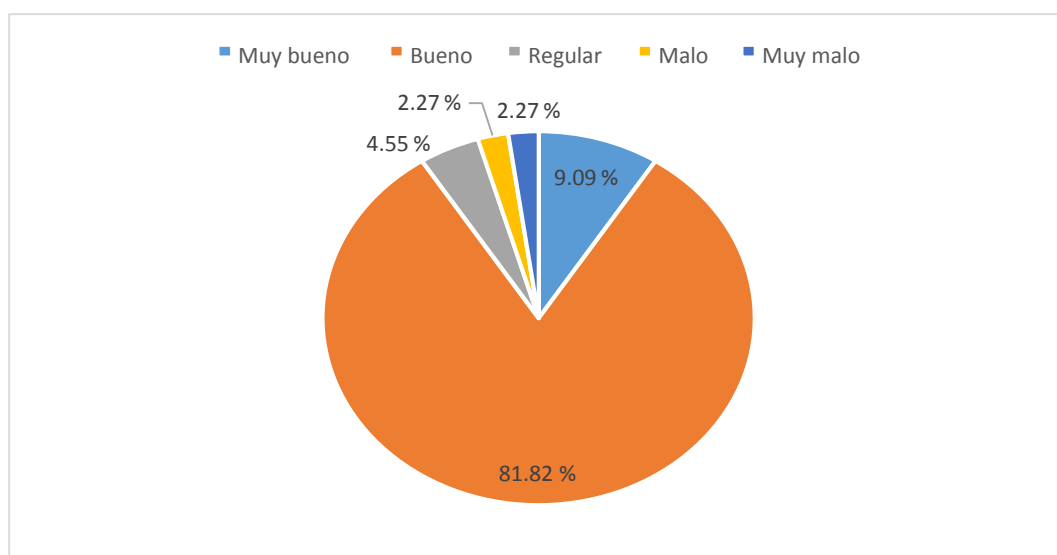


Figura 13. Confiabilidad – II

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 9.09% que representa a 4 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del

departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 81.82% que representa a 36 personas encuestadas, respondieron que es bueno el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es regular el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.13. Indicador: Confiabilidad – III

¿Qué opinión le merece el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 14. Confiabilidad - III

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Muy bueno | 24 | 54.55 | 54.55 |
| Bueno | 13 | 29.55 | 84.09 |
| Regular | 7 | 15.91 | 100.00 |
| Malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

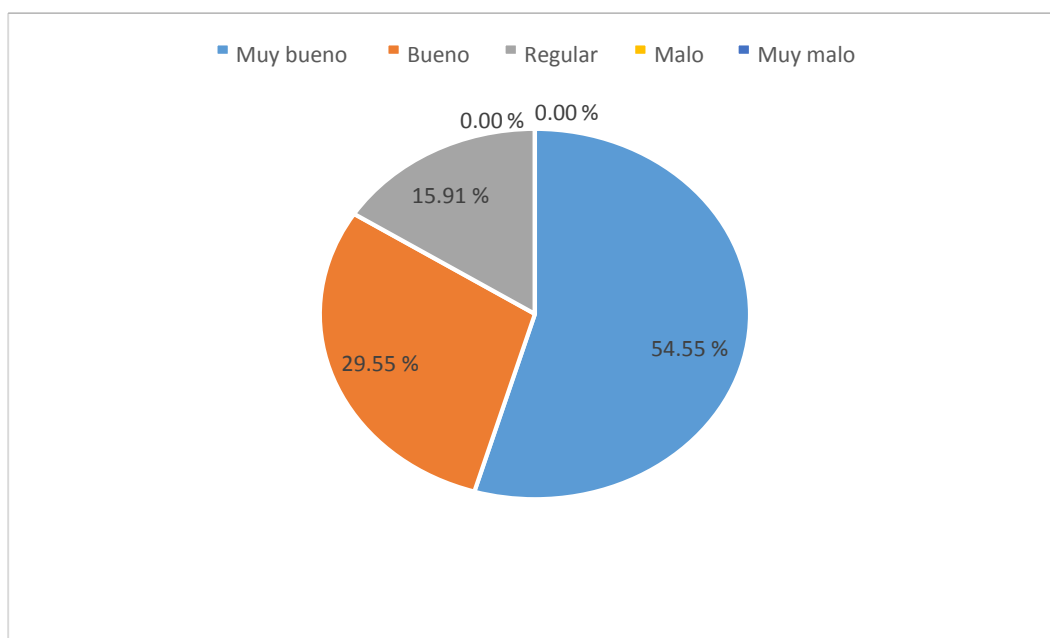


Figura 14. Confiabilidad - III

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 54.55% que representa a 24 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 29.55% que representa a 13 personas encuestadas, respondieron que es bueno el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 15.91% que representa a 7 personas encuestadas, respondieron que es regular el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es malo el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es malo el personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.14. Indicador: Seguridad – I

¿Qué opinión le merece el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 15. Seguridad - I

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 8 | 18.18 | 18.18 |
| Bueno | 33 | 75.00 | 93.18 |
| Regular | 2 | 4.55 | 97.73 |
| Malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

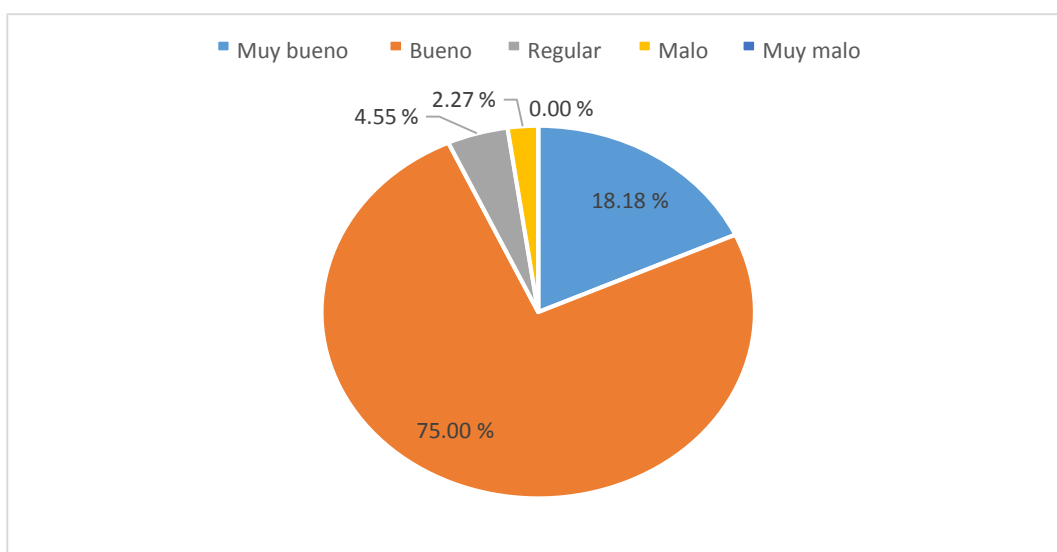


Figura 15. Indicador: Seguridad - I

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 18.18% que representa a 8 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad

bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 75.00% que representa a 33 personas encuestadas, respondieron que es bueno el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es regular el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo el comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.15. Indicador: Seguridad – II

¿Qué opinión le merece el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 16. Seguridad - II

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 27 | 61.36 | 61.36 |
| Bueno | 14 | 31.82 | 93.18 |
| Regular | 1 | 2.27 | 95.45 |
| Malo | 1 | 2.27 | 97.73 |
| Muy malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

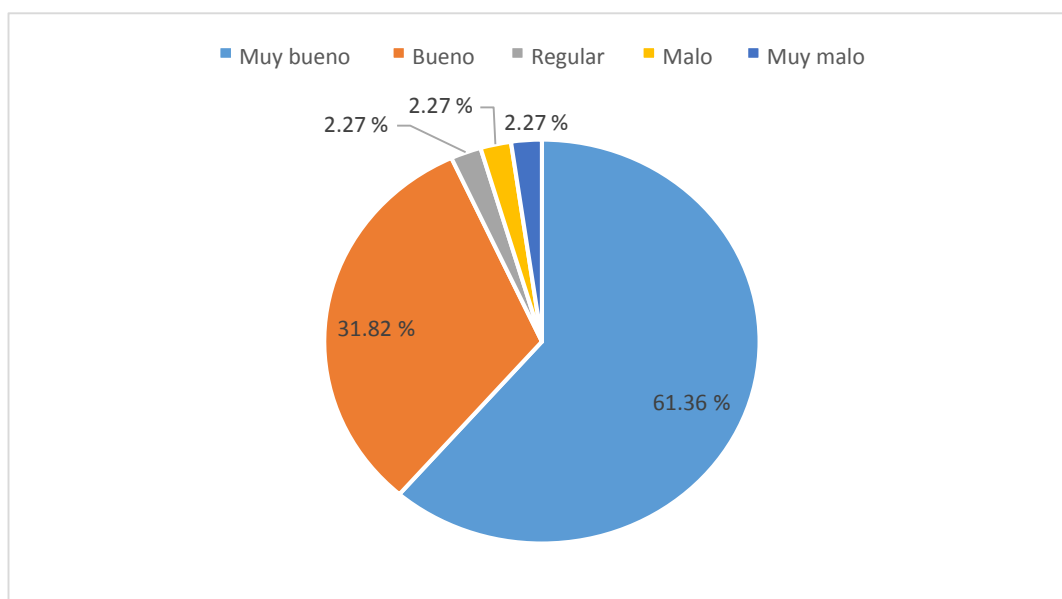


Figura 16. Seguridad - II

Interpretación:

¿Qué opinión le merece el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 61.36% que representa a 27 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del

departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 31.82% que representa a 14 personas encuestadas, respondieron que es bueno el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es regular el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019.

¿Qué opinión le merece el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es muy malo el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.16. Indicador: Seguridad – III

¿Qué opinión le merece la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 17. Seguridad – III

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 10 | 22.73 | 22.73 |
| Bueno | 30 | 68.18 | 90.91 |
| Regular | 4 | 9.09 | 100.00 |
| Malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

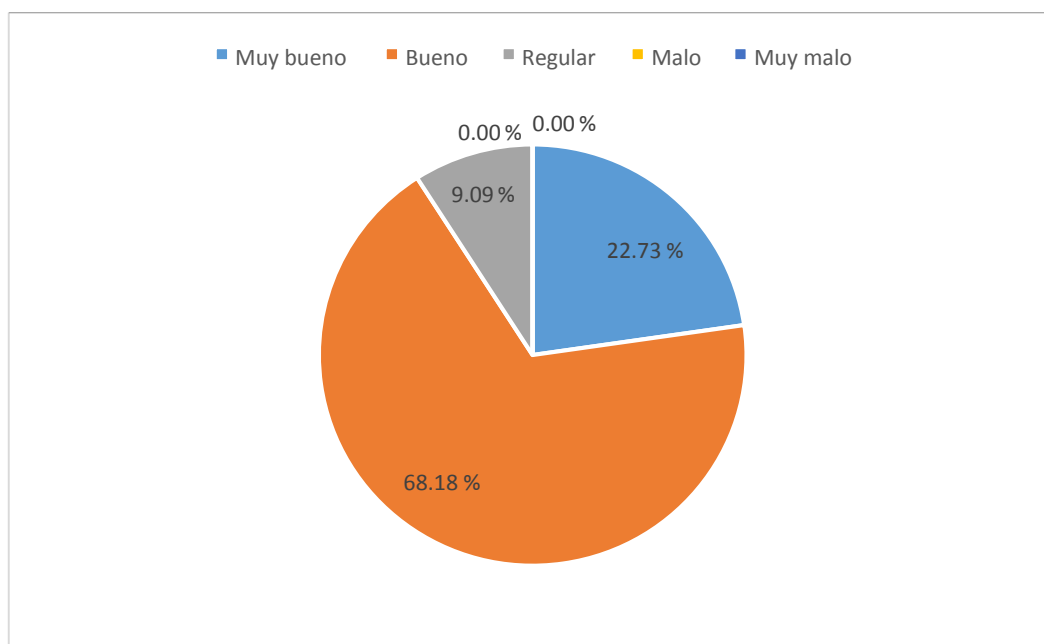


Figura 17. Seguridad – III

Interpretación:

¿Qué opinión le merece la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 22.73% que representa a 10 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 68.18% que representa a 30 personas encuestadas, respondieron que es bueno la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 9.09% que representa a 4 personas encuestadas, respondieron que es regular la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es malo la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.17. Indicador: Tangibles - I

¿Qué opinión le merece las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019?

Tabla 18. Tangibles - I

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|
| Muy bueno | 28 | 63.64 | 63.64 |
| Bueno | 12 | 27.27 | 90.91 |
| Regular | 2 | 4.55 | 95.45 |
| Malo | 2 | 4.55 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

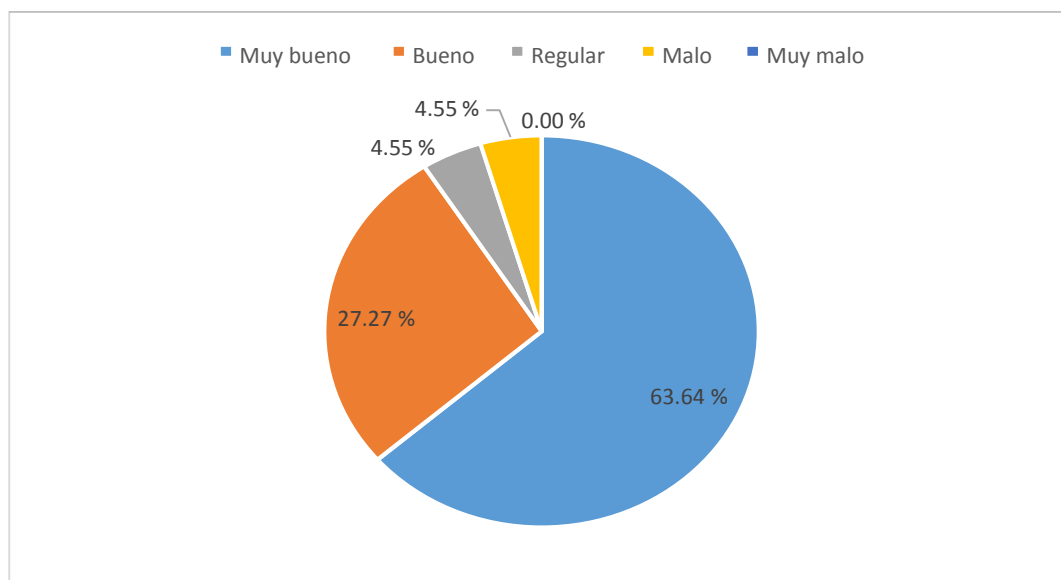


Figura 18. Tangibles – I

Interpretación:

¿Qué opinión le merece las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 63.64% que representa a 28 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 27.27% que representa a 12 personas encuestadas, respondieron que es bueno las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es regular las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es malo las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.18. Indicador: Tangibles – II

¿Qué opinión le merece los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?

Tabla 19. Tangibles - II

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 7 | 15.91 | 15.91 |
| Bueno | 35 | 79.55 | 95.45 |
| Regular | 1 | 2.27 | 97.73 |
| Malo | 1 | 2.27 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

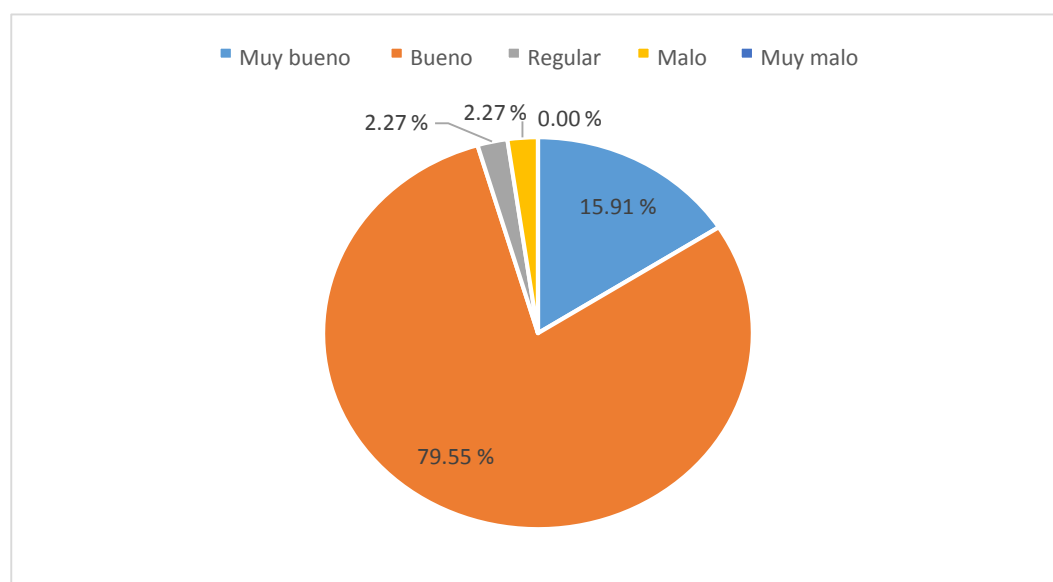


Figura 19. Indicador: Tangibles - II

Interpretación:

¿Qué opinión le merece los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -2019?, de los cuales el 15.91% que representa a 7 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno los equipos que facilitan la atención de la

entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 79.55% que representa a 35 personas encuestadas, respondieron que es bueno los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es regular los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 2.27% que representa a 1 persona encuestada, respondieron que es malo los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.19. Indicador: Tangibles – III

¿Qué opinión le merece los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 20. Tangibles - III

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 36 | 81.82 | 81.82 |
| Bueno | 8 | 18.18 | 100.00 |
| Regular | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

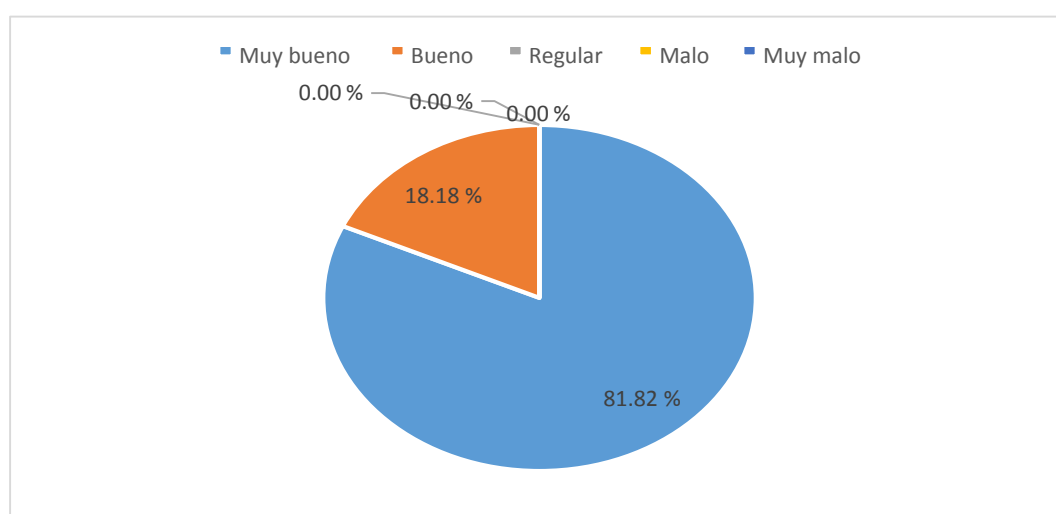


Figura 20. Tangibles - III

Interpretación:

¿Qué opinión le merece los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 81.82% que representa a 36 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de

Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 18.18% que representa a 8 personas encuestadas, respondieron que es bueno los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es regular los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es malo los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

¿Qué opinión le merece los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019?, de los cuales el

0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.1.20. Indicador: Tangibles – IV

¿Qué opinión le merece la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?

Tabla 21. Tangibles - IV

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|-------------|----------------------|
| Muy bueno | 15 | 34.09 | 34.09 |
| Bueno | 23 | 52.27 | 86.36 |
| Regular | 4 | 9.09 | 95.45 |
| Malo | 2 | 4.55 | 100.00 |
| Muy malo | 0 | 0.00 | 100.00 |
| Total | 44 | 100% | |

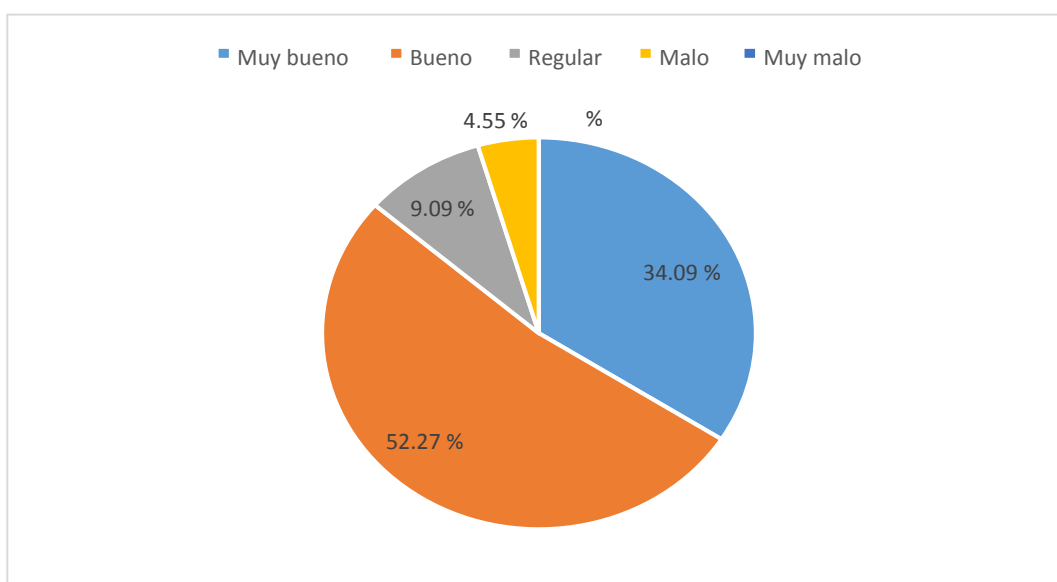


Figura 21. Tangibles - IV

Interpretación:

¿Qué opinión le merece la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?, de los cuales el 34.09% que representa a 15 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -

2019.

¿Qué opinión le merece la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 52.27% que representa a 23 personas encuestadas, respondieron que es bueno la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -2019.

¿Qué opinión le merece la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -2019?, de los cuales el 9.09% que representa a 4 personas encuestadas, respondieron que es regular la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -2019.

¿Qué opinión le merece la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -2019?, de los cuales el 4.55% que representa a 2 personas encuestadas, respondieron que es malo la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019.

¿Qué opinión le merece la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019?, de los cuales el 0.00% que representa a 0 personas encuestadas, respondieron que es muy malo la presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali -2019.

4.2. DISCUSIÓN

4.2.1. Contrastación de los resultados del Trabajo de Campo

La discusión de los resultados posterior a la culminación en razón a los resultados de la investigación de la incidencia de la gestión financiera y la calidad de servicios de entidades financiera en el distrito de Callería, conjugando los objetivos específicos se propuso conocer la incidencia de la gestión financiera y la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

Considerando que la información proporcionada por las entidades de la banca son confiables para sus clientes y por ende contribuya al retorno del flujo de dinero, por otro parte se determinó que existe incidencia de la gestión financiera en todo los productos que se exponen para la colocación en el mercado interno constituido por empresas y personas naturales y la seguridad que brindan las entidades bancarias en cuanto a la aptitud de servicio en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

Enmarcado bajo ese sentido se estableció que existe incidencia de la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

4.2.2. Contrastación de la Hipótesis General

De los resultados de la investigación extraída se tiene confirmada la hipótesis planteada de la investigación que existe incidencia de la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos se infiere que el cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio, de los cuales el 52.27% que representa a 23 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio.

2. De los resultados obtenidos se infiere qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali, de los cuales el 38.64% que representa a 17 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno el modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali.

3. De los resultados obtenidos se infiere que la opinión que merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios, de los cuales el 79.55% que representa a 35 personas encuestadas, respondieron que es muy bueno la introducción del sistema de gestión de activos y

pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** La gestión financiera debe ser uno de los instrumentos más eficaces en la confiabilidad del cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio que brindan las entidades financieras en el distrito de Callería en el departamento de Ucayali.
- 2.** La gestión financiera debe ser considerada una de los soportes en la seguridad que brindan las entidades bancarias que le otorga valor en el modo de gestionar la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el distrito de Callería en el departamento de Ucayali.
- 3.** La gestión financiera debe ser estratégica para brindar servicios eficientes de acuerdo a la opinión del sistema de gestión de activos y pasivos en crédito directo e indirecto, préstamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Acosta, M. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Grado Académico, Universidad Politécnica Salesiana, Administración de Empresas, Guayaquil, Ecuador.
- Artavia, B. (s.f.). *Notificaciones Procesales*. Costa Rica: Instituto Costarricense de Derecho Procesal.
- Barrios Apaza, E. (2019). *Gestión financiera para mejorar la toma de decisiones gerenciales en el sector transporte de carga del distrito de Paucarpata, Arequipa 2018*. Tesis para Título, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios, Arequipa, Perú.
- Broseta Pont, M. (2013). *Manual de Derecho Mercantil*. Ed. Tecnos.
- Carrillo Vasco, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*. Tesis para Título, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato, Ecuador.
- Chicaiza Cali, J. (2017). *Gestión financiera y la toma de decisiones en la cooperativa de transporte "Niña María" del Cantón Santiago de Píllaro de la provincia de Tungurahua*. Tesis para Título, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES", Facultad de Sistemas Mercantiles, Ambato, Ecuador.
- Condor Salinas, B. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo - 2013*. Tesis para Título, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la

Administración, Huancayo, Perú.

Dussel, E. (1975). *Inconsistencia teórica del bien común*. Buenos Aires, Argentina: Ed. Eudeba.

INATEC. (2017). *Manual para el protagonista. Uso de libros contables*. Tecnológico Nacional.

Lascurain, G. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Grado de Maestría, Universidad Iberoamericana, México D.F.

Liza Soriano de Silva, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016*. Grado de Maestría, Universidad Privada del Norte, Escuela de Posgrado, Trujillo, Perú.

Martínez Gonzalo, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*. Grado de Doctor, Universidad Complutense de Madrid, Departamento de economía Financiera y Contabilidad, Madrid, España.

Montenegro Ordoñez, J. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario's SAC, Chiclayo - 2018*. Tesis para Título, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias empresariales, Pimentel, Perú.

Ñahuirima Tica, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. Tesis para Título, Universidad Nacional José María

Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas, Perú.

Oседа Gago, D.; Human Gómez, E.; Ramos Blas, E.; Zevallos Robles, K.;

Barrera Fachin, M. (2015). *Teoría Práctica de la Investigación Científica*.

Huancayo: Soluciones Gráficas SAC.

Paz Cahuana, E. (2017). *La gestión financiera en la liquidez de la empresa*

YOSSEV EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012. Tesis para

Título, Universidad de Ciencias y Humanidades, Facultad de Ciencias

Contables, Lima, Perú.

Paz Eraso, G. (2012). *Sistema de Gestión Financiera para la mejora en la toma*

de decisiones. Caso laboratorio Biopas S.A. Grado de Maestro, Universidad

Andina Simón Bolívar, Área de Gestión, Ecuador.

Quispe Huayta, O. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la*

empresa G&C Imperial Cargo SRL., Cusco, 2017. Tesis para Título,

Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima,

Perú.

Rivera Merino, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate*

Business y estrategias para su mejora. Tesis para Título, Universidad

Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Administrativas, Piura, Perú.

Salazar Mendoza, G. (2017). *Gestión financiera para incrementar la liquidez en*

la ONG Socios en Salud Sucursal Perú, Lima 2017. Tesis para Título,

Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios, Lima,

Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL DISTRITO DE CALLERÍA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI- 2019”.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|---|--|--|--|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | V. I. GESTIÓN FINANCIERA | Manejo integrado del balance y gestión de las posiciones activas y pasivas. Gestión de los recursos propios. Optimización de las actividades y creación de valor para los accionistas. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de Investigación Cuantitativo 2. Nivel de Investigación Descriptivo 3. Método de Investigación Analítico 4. Diseño de Investigación No experimental 5. Población 4,728 clientes o usuarios de las empresas bancarias en el distrito de Callería. 6. Muestra 355 clientes o usuarios de las empresas bancarias en el distrito de Callería. 7. Técnicas Encuestas 8. Instrumentos Cuestionarios., Análisis documental |
| ¿De qué manera la gestión financiera incidirá en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019? | Determinar la manera en que la gestión financiera incide en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019. | La gestión financiera tiene incidencia significativa en la calidad de servicio que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali. | Dimensiones: Manejo integrado del balance Gestión de recursos propios Optimización de actividades. | | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | V.D. CALIDAD DE SERVICIO | Cumplimiento del servicio prometido Personal que inspira confianza Instalaciones cómodas | |
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo incide la gestión financiera y la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería de Ucayali - 2019? • ¿Cómo incide la gestión financiera y la seguridad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería de Ucayali - 2019? • ¿Cómo incide la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería de Ucayali - 2019? | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo la gestión financiera y la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019. • Determinar si la gestión financiera y la seguridad que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019. • Establecer si la gestión financiera y lo tangible que brindan las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019. | <ul style="list-style-type: none"> • La gestión financiera tiene incidencia significativa con la confiabilidad que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali. • La gestión financiera tiene incidencia significativa con la seguridad que brindan las entidades bancarias en el departamento de Ucayali. • La gestión financiera tiene incidencia significativa con lo tangible que brindan las entidades bancarias en Ucayali. | Dimensiones: Confiabilidad Seguridad Tangibles | | |

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN FINANCIERA

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación titulada “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL DISTRITO DE CALLERÍA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI- 2019”; al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALO | MUY MALO |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

VARIABLE: GESTIÓN FINANCIERA

D1: GESTIÓN DE RECURSOS PROPIOS

1. Como cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio ¿Qué opinión le merece?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
2. ¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
3. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

D2: OPTIMIZACIÓN DE ACTIVIDADES

4. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
5. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
6. ¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

D3: MANEJO INTEGRADO DEL BALANCE

7. ¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, préstamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
8. ¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

9. ¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al grado de liquidez?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
10. ¿Qué opinión le merece el manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés?
- MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

Muchas gracias por su colaboración.

B. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario, tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación titulada “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS ENTIDADES BANCARIAS EN EL DISTRITO DE CALLERÍA DEL DEPARTAMENTO DE UCAYALI - 2019”; al respecto, se le solicita que frente a las preguntas que a continuación se les presentan, marque con un aspa (X) en la alternativa que usted considera correcta. Se le agradece su participación:

| MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALO | MUY MALO |
|-----------|-------|---------|------|----------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

D1: CONFIABILIDAD

1. ¿El servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
2. ¿El servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
3. ¿El personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

D2: SEGURIDAD

4. ¿El comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()

- MALO ()
MUY MALO ()
5. ¿Cómo califica el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
6. ¿Las respuestas del personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

D3: TANGIBLES

7. ¿Las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
8. ¿Los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
9. ¿Los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()
10. ¿La presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali – 2019 es?
MUY BUENO ()
BUENO ()
REGULAR ()
MALO ()
MUY MALO ()

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS – MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH

Variable:

- **Gestión Financiera**

Para la realización de nuestra investigación se diseñó una encuesta de 10 preguntas que se presenta a continuación:

| PREGUNTAS |
|---|
| D1: GESTIÓN DE RECURSOS PROPIOS |
| 1. Como cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio ¿Qué opinión le merece? |
| 2. ¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio? |
| 3. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? |
| D2: OPTIMIZACIÓN DE ACTIVIDADES |
| 4. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? |
| 5. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? |
| 6. ¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios? |
| D3: MANEJO INTEGRADO DEL BALANCE |
| 7. ¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios |
| 8. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? |
| 9. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al grado de liquidez es? |
| 10. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés es? |

Esta encuesta se diseñó con dos variantes en una se empleó una escala de Likert de cuatro puntos:

| | |
|-----------|-----|
| MUY BUENO | (5) |
| BUENO | (4) |
| REGULAR | (3) |
| MALO | (2) |
| MUY MALO | (1) |

| ESTADÍSTICOS DE LOS ELEMENTOS | | | |
|---|-------|-------------------|----|
| | Media | Desviación típica | N |
| P.1. Como cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio ¿Qué opinión le merece? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.2. ¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.3. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.4. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.5. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.6. ¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.7. ¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, prestamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.8. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.9. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al grado de liquidez es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.10. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés es? | 1,70 | ,483 | 10 |

| ESTADÍSTICOS TOTAL DE ELEMENTOS | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| P.1. Como cliente o usuario, las mejoras de los servicios vía telefónica y/o internet que implanta la gestión financiera de los bancos mejorará su calidad de servicio ¿Qué opinión le merece? | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| P.2. ¿Qué opinión le merece el modo en el que las entidades bancarias gestionan financieramente la forma íntegra el balance y gestión de las posiciones activas y pasivas para mejorar la calidad de servicio? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.3. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de préstamo que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.4. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de crédito que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.5. ¿Qué valor le da al modo de gestionar de la dirección de finanzas respecto a las operaciones de intermediación que ofrecen las empresas bancarias en el departamento de Ucayali? | 23,80 | 45,733 | ,524 | 1,000 |
| P.6. ¿Qué opinión le merece la introducción de dispositivos electrónicos para el registro de los usuarios? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.7. ¿Qué opinión le merece la introducción del sistema de gestión de activos y pasivos en, crédito directo e indirecto, préstamos de corto y largo plazo, intermediaciones de los productos que este ofrece a los usuarios? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.8. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.9. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al grado de liquidez es? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.10. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el Distrito de Callería del Departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés es? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |

| ESTADÍSTICOS DE LA ESCALA | | | |
|---------------------------|----------|-------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
| 25,50 | 49,389 | 7,028 | 10 |

| ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD | | |
|----------------------------|--|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
| ,996 | ,996 | 10 |

Interpretación:

La significancia de $\alpha = 0.996$; lo que significa que los resultados de opinión de los 10 estudiantes respecto a los 10 ítems considerados se encuentran correlacionados de manera altamente confiable y muy aceptable.

Variable:

- **Calidad de Servicio**

Para la realización de nuestra investigación se diseñó una encuesta de 10 preguntas que se presenta a continuación:

| PREGUNTAS |
|--|
| D1: CONFIABILIDAD |
| P.1. ¿El servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? |
| P.2. ¿El servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el Distrito de Callería del Departamento de Ucayali - 2016 es? |
| P.3. ¿El personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |
| D2: SEGURIDAD |
| P.4. ¿El comportamiento del personal en cuanto a confianza al usuario en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |
| P.5. ¿Cómo califica el servicio otorgado por el personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? |
| P.6. ¿Las respuestas del personal en la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |
| D3: TANGIBLES |
| P.7. ¿Las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |
| P.8. ¿Los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |
| P.9. Los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |
| P.10. ¿La presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? |

Esta encuesta se diseñó con dos variantes en una se empleó una escala de Likert de cuatro puntos:

| | |
|-----------|-----|
| MUY BUENO | (5) |
| BUENO | (4) |
| REGULAR | (3) |
| MALO | (2) |
| MUY MALO | (1) |

| ESTADÍSTICOS DE LOS ELEMENTOS | | | |
|---|-------|-------------------|----|
| P.1. ¿El servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | Media | Desviación típica | N |
| P.2. ¿El servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.3. ¿El personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.4. ¿El servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.5. ¿El servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.6. ¿El personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.7. ¿Las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.8. ¿Los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.9. ¿Los materiales de comunicación asociado al servicio, visualmente atractivo y entendible de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| P.10. ¿La presencia del personal que atiende en la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 1,70 | ,483 | 10 |
| | 1,70 | ,483 | 10 |

| ESTADÍSTICOS TOTAL DE ELEMENTOS | | | | |
|---|--|---|--------------------------------------|--|
| P.1. ¿El servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
| P.2. ¿El servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? | 24,80 | 42,844 | ,988 | ,985 |
| P.3. ¿El personal de atención de la entidad bancaria en el Distrito de Callería del Departamento de Ucayali-2019 es? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.4. ¿El servicio prometido por las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 23,80 | 42,844 | ,999 | ,995 |
| P.5. ¿El servicio que brinda en el tiempo ofrecido por la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali - 2019 es? | 23,80 | 45,733 | ,524 | 1,000 |
| P.6. ¿El personal de atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali-2019 es? | 23,80 | 42,844 | ,988 | ,985 |
| P.7. ¿Las instalaciones físicas de la entidad bancaria en el Distrito de Callería del Departamento de Ucayali-2019 es? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.8. ¿Los equipos que facilitan la atención de la entidad bancaria en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019 es? | 23,80 | 42,844 | ,998 | ,995 |
| P.9. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al grado de liquidez es? | 23,80 | 42,844 | ,999 | ,995 |
| P.10. ¿El manejo integrado de balance de las entidades bancarias en el distrito de Callería del departamento de Ucayali- 2019, en cuanto al mantenimiento y tipo de interés es? | 23,80 | 42,844 | ,999 | ,995 |

| ESTADÍSTICOS DE LA ESCALA | | | |
|---------------------------|----------|-------------------|----------------|
| Media | Varianza | Desviación típica | N de elementos |
| 24,50 | 48,399 | 7,028 | 10 |

| ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD | | |
|----------------------------|--|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados | N de elementos |
| ,998 | ,998 | 10 |

Interpretación:

La significancia de $\alpha = 0.998$; lo que significa que los resultados de opinión de los 10 estudiantes respecto a los 10 ítems considerados se encuentran correlacionados de manera altamente confiable y muy aceptable.