

Calidad de servicio en las entidades financieras de la ciudad de Juliaca en el año 2017

Gaby Milagros Garcia Ccallo^a

^aUniversidad peruana union, Salida Arequipa Km 6, Provincia de San Roman Juliaca +51. Peru

Resumen

El objetivo de esta investigación es determinar la importancia de calidad en las entidades financieras de la ciudad de Juliaca en el año 2017. Este artículo ofrece un panorama empírico sobre el vínculo existente entre las necesidades personales y el servicio bancario. Es una realidad del mercado Juliacaño que el incremento de la presión competitiva, es un tema de la globalización del negocio bancario, la innovación tecnológica y financiera, la aparición de nuevos competidores y clientes más exigentes, y la respuesta de la banca, debe ser, la calidad total del servicio bancario. Los errores que cometemos al no controlar nuestros gastos, lo cual nos afecta de manera importante y crea situaciones de incertidumbre económica.

De igual manera se proponen algunas estrategias que permitirán una buena administración de las finanzas personales, para poder alcanzar tus objetivos financieros a corto o largo plazo.

Palabras clave: calidad de servicio, hábitos financieros

1. Introducción

Actualmente estudios realizados se evidencia que la calidad del servicio es una consideración más importante para el usuario de servicios bancarios que las tasas de interés. (2014 Ana Ramirez)

La mayoría de las empresas tiene como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivos para tener un mejor posicionamiento en el mercado se toma en cuenta que cada recurso humano es importante para el logro de los objetivos propuestos de la empresa pero muchas de las empresas en los últimos años solo se enfocan en ser mejores y poco les importa el bienestar y la calidad que ellos pueden ofrecer y satisfacer las necesidades que el cliente pide.

Según Ferrando Sánchez y Granero Castro (2005, p. 20), las organizaciones excelentes asumen que los clientes son los jueces últimos de sus productos o servicios, por lo que tienen un amplio conocimiento de los mismos y de sus expectativas". Dado que el cliente manifiesta el servicio que desea, la evaluación del mismo brinda a cualquier organización datos certeros de los aspectos de la calidad de servicio que esperan y por consiguiente, las herramientas para alcanzar un adecuado servicio al cliente, creando el punto de partida para una estrategia comercial positiva.

Según (Maqueda Lafuente y Llaguno Musons, Hablar de calidad pues está de moda y es un concepto de se intenta aplicar en la actualidad en todos los campos empresariales conformando un eje de referencia en la gestión empresarial moderna, tanto en las empresas bancarias).

Incluir los hábitos financieros muestra que esta investigación generalmente no solo es calidad sino como ver que pensamos que es un término que solamente es utilizado en las empresas para administrar el recurso monetario de la misma, pero ¿en qué medida administramos nuestros recursos financieros de manera personal? Creo que en términos generales son pocas las personas que llevan un control riguroso de sus finanzas y la mayoría gastamos a diestra y siniestra sin llevar una planeación adecuada que permita optimizar nuestros recursos y mucho menos generamos un excedente para el ahorro; ¿a qué se debe esto? Podemos culpar a nuestra cultura, la falta de conocimiento del tema, a la falta de tiempo para la planeación o a mil excusas más.

Teniendo la idea básica de la calidad en el servicio y de los hábitos financieros podemos decir que son elemento de importancia esencial para marcar la diferencia en el sector bancario, En este trabajo tiene como objetivo la Determinación de la importancia de la calidad de servicio en las entidades financieras de la ciudad de Juliaca en el año 2017.

2. Método

Esta investigación abarca lo externo de una sociedad

2.1. Diseño de investigación La investigación de mercados será de tipo cuantitativo en cuanto que se desea estimar la calidad de servicio, así como medir la aceptación que tendrán las entidades financieras y Así mismo corresponde básicamente a un diseño descriptivo correlacional en el que se mide y se describe las siguientes relaciones:

- Calidad
- Servicio
- Atención al cliente
- Comodidad del cliente

2.2. Método de recolección de datos

En el estudio se ha utilizado fue la técnica de la encuesta. Para comprobar este estudio, el procedimiento estadístico que se utilizó el spss que fue una de las herramientas principales para determinar el nivel de confianza y la fiabilidad.

2.3. Trabajo de campo

Para el diseño y elaboración del instrumento de recolección de información, se tuvieron en cuenta los factores cuantitativos relevantes para la medición de la percepción y aceptación frente a la calidad de servicio brindado por las entidades financieras La primera parte consta de preguntas de identificación que permiten conocer más a fondo el perfil personal del encuestado y la segunda parte indaga sobre sus gustos y preferencias. Dentro de las preguntas realizadas se encuentran las dicótomas y las de selección múltiple tanto con única como con múltiple respuesta.

3. Resultados

Tabla N°

	Número de casos en cada cluster	%	N	gasto promedio	frecuencia	demanda unitaria	demanda global	
Clúster	1	74.000	68%	98675.266	3.2	10.4	33.28	S/. 3,283,912.85
	2	1.000	1%	1333.4495	1.5	1	15.6	S/. 20,801.81
	3	21.000	19%	28002.44	2.75	10.4	28.6	S/. 800,869.79
	4	4.000	4%	5333.7982	1.75	2.5	18.2	S/. 97,075.13
	5	3.000	3%	4000.3486	2.8	16.3	29.12	S/. 116,490.15
	6	2.000	2%	2666.8991	1.75	30	18.2	S/. 48,537.56
	7	1.000	1%	1333.4495	1.5	1	15.6	S/. 20,801.81
	8	1.000	1%	1333.4495	1.5	30	15.6	S/. 20,801.81
	9	2.000	2%	2666.8991	2	9.5	20.8	S/. 55,471.50
Válido	109.000	100%	145346					S/. 4,464,762.43
Perdidos	1.000							

Nota: Elaborado a partir de datos por el investigador y procesados con el programa SPSS versión 22.

Son resultados del spss los cuales nos indica:

1.- se tiene 09 segmentos en donde podemos ver en el cuadro los cuales.

- el primero es de 68%
- el segundo es 1%
- el tercero es 19%
- el cuarto es de 4%
- el quinto es de 2%
- el sexto 1 %
- el séptimo 1%
- el octavo 1%
- el noveno 2%

Los cuales podemos ver que en la muestra nos indica la población

En el gasto promedio los gastos según la tabla periódica

Luego nos indica frecuencia con el que compran

La demanda unitaria

Por último es la demanda global es en donde nos da el resultado donde se puede obtener el monto del dinero los cual el primer segmento nos indica que es muy rentable para la empresa , que si la población va a comprar a diario como menciona la población nos da un 3,283,912.85 Con esto podemos decir que los clientes no miden el dinero a la hora de realizar sus compras

4. Contenido

Retos del Servicio Bancario

- Entre los aspectos en permanente evolución, que están modificando las bases y estructuras mismas de los mercados y organizaciones, tenemos:
- El acelerado avance en materia de teleinformática. •Los mayores niveles de enseñanza y conocimientos que poseen tanto consumidores como empleados, con sus efectos en materia de exigencias, como de participación.

Respuesta para enfrentar nuevos retos

- La implementación de una Gestión de Calidad Total que tenga como objetivo el logro no solo de la subsistencia de la organización sino el fortalecimiento, crecimientos sostenido y para ellos es necesario la implementación de un sistema de calidad propicio como:
- Aprendizaje Organizacional.
- Organización Plana.
- Cálculo de indicadores de calidad – productividad –financieros –económicos – patrimoniales –y de satisfacción.
- Control Estadístico de Procesos.
- Tablero de Comando. Cuadro de Mando Integral.
- Sistema de Coste de Calidad

La Gestión de Calidad Total en la búsqueda del Seis Sigma

Six Sigma (o 6 Sigma) es una metodología de gestión de la calidad, centrada en el control de procesos cuyo objetivo es lograr disminuir el número de “defectos “en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de 6 Sigma es llegar a un máximo de 3,4 “defectos “por millón de instancias u oportunidades, entendiéndose como “defecto”, cualquier instancia en que un producto o un servicio no logra cumplir los requerimientos del cliente.

Sistema Justo a Tiempo en los Servicios

- Calidad consistentemente alta.
- Métodos de trabajo estandarizados.
- Fuerza de trabajo flexible.
- •Automatización. •Estrategia de flujo de línea. •Eliminación sistemática de desperdicios.

5. Tablas

		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,601	16

Resumen de procesamiento de casos ^{a,b}					
Casos					
Válido		Perdidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
109	99,1	1	,9	110	100,0

6. Conclusion

Concluyendo esta investigación llegamos a saber que un 68% de los clientes de los bancos nos da una buena rentabilidad de calidad que ofrecen los bancos lo cual es bueno para las entidades financieras de la ciudad de Juliaca para un crecimiento estable, así mismo el 83% de las personas están conforme con el trato de servicio que muestras cada banco.

Analizando los puntos de vista de cada cliente de un banco nos da la función que la aplicación que se haga en cada uno de los aspectos necesarios para formar parte de las organizaciones prestadoras de servicios de clase mundial tendremos que tanta capacidad de generar valor agregado para sus clientes, empleados y propietarios tiene la misma en el presente como en el futuro. Porque mayores serán las satisfacciones de los servicios financieros

7. Agradecimiento

Un gran agradecimiento a Dios por la suficiente paciencia que nos brindó, y por la gran oportunidad de darnos para realizar esta investigación. Desacuerdo a las normas establecidas de la escuela profesional de administración

8. Referencias

- Leon, A. L. (2014). *comunidad Emagister*. Retrieved from www.emagister.com/uploads.../Comunidad_Emagister_59044_servicio_Bancario.pdf
- Norma angelica Pedraza, I. B. (2015). *La Calidad del Servicio: Caso UMF*. Redalyc.
- Torres, E. y Lastra, J. (2008). *Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud*. *Revista de Administración Pública*. 42(4), 719-734. [2]
- Casalino, G. (2008). *Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual*. *RevSocPeruMed Interna*. 21(4), 143- 152. [3]
- Robledo, H., Meljem, J., Fajardo, G. y Olvera, D. (2012). *De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud*. *Revista CONAMED*. 17(4), 172-175. [4]

Burr, C., Piñó, A., Quiroz, L. y Luna, E. (2011). Guía para el paciente participativo. Atrévete a saber atrévete a exigir. LID Editorial Mexicana.

Carlos, C., Montelongo, Y. y Nájera M. (2010). La calidad del servicio de un centro de información. Conciencia Tecnológica. 40,5-9

Morillo, M. y Rivas, D. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. Revista Contaduría y Administración, (234), 101-130.

Mejías, A. y Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: Una aproximación mediante el análisis de factores. Revista Ingeniería Industrial, 32(1), 43-47.

Ceballos Mina, Owen Eli, Transmisión intergeneracional de servicios bancarios en los hogares mexicanos Análisis Económico [en línea] 2012, XXVII (Sin mes) : [Fecha de consulta: 31 de mayo de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41326845004>> ISSN 0185-3937