



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LOS AGENTES BCP Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE  
LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ  
DE LA AVENIDA ESPAÑA - TRUJILLO. AÑO 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**LECCA TELLO, KAREN LIZETH**

**ASESORA:**

**Dra. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

**FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2014**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva**  
**Presidente**

---

**Dra. Luz Alicia Baltodano Nontol**  
**Secretaria**

---

**Mg. Ciro Valladares Landa**  
**Vocal**

## DEDICATORIA

Al forjador de mi camino, a mi padre celestial, el que me acompaña, me da fortaleza en los momentos más difíciles, y quien guía mi accionar por el camino del bien; con mi más sincero amor dedico mi trabajo a Dios.

De igual manera, dedico mi tesis a mi madre Aurora Tello, quien ha sabido inculcarme valores y principios, los cuales me han conducido a ser la persona que soy y salir adelante ante los problemas, doy gracias a Dios por tener a la mejor madre del mundo a mi lado, te amo mamá.

A mi padre, César Lecca, quien siempre ha velado por mi bienestar, y a pesar de ser ya joven, me sigue cuidando y protegiendo como si fuera su niña, gracias por todo papá.

A mi querido hermano, Iván Lecca Tello, quien estuvo motivándome para el logro de mi tesis, gracias por todos esos consejos, te amo mucho hermanito.

A mi madrina María Lecca, que a pesar que no está físicamente a mi lado, sé que lo está espiritualmente y me cuida como un ángel desde el cielo, gracias por todos esos lindos momentos que compartimos y por tus sabios consejos, siempre estarás en mi corazón.

A mi familia en general, a cada uno de ustedes quien ha aportado grandes cosas a mi vida, por su apoyo incondicional y me han ayudado a enfrentar la gran tarea de encarar a la sociedad.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres César y Aurora, que con su demostración ejemplar me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre luchar por mis sueños.

A mi hermano Iván, por su apoyo incondicional y por demostrarme siempre la gran fe que tienen en mí.

A la Dra. Alicia Calvanapón Alva, Dra. Luz Baltodano Nontol y al Mg. Ciro Valladares Landa, son parte esencial de este logro, el cual les comparto, ya que me orientaron y apoyaron para la realización de esta tesis.

Al señor José Huapaya, sub gerente zonal de Agentes BCP, por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de esta investigación.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Karen Lizeth Lecca Tello con DNI N° 47154488, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2014



---

Karen Lizeth Lecca Tello

DNI N° 47154488

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “LOS AGENTES BCP Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE LA AGENCIA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ DE LA AVENIDA ESPAÑA – TRUJILLO. AÑO 2014”, con la finalidad de determinar el efecto de los agentes en la gestión administrativa de la agencia, y poder realizar un análisis en dicho período, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

El trabajo se ha realizado desde inicios de abril del 2014 al término de diciembre del 2014, haciendo en ese tiempo una evaluación a la agencia del Banco de Crédito del Perú de la Avenida España y a los Agentes BCP que tiene bajo su control.

Esperando cumplir con los requisitos de su aprobación.

La Autora

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE.....	vii-viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción .....	2
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Hipótesis.....	14
2.2. Variables .....	14
2.3. Operacionalización de variables .....	15
2.4. Metodología.....	16
2.5. Tipo de estudio .....	16
2.6. Diseño de investigación .....	16
2.7. Población, muestra y muestreo .....	16
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
2.9. Método de análisis de datos... ..	18
<b>RESULTADOS</b>	
Resultados .....	20

<b>CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS</b>	
Contrastación de Hipótesis.....	68
<b>PROUESTA</b>	
Propuesta.....	70
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
Discusión de Resultados.....	77
<b>CONCLUSIONES</b>	
Conclusiones.....	81
<b>RECOMENDACIONES</b>	
Recomendaciones.....	83
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
Bibliografía.....	84
<b>ANEXOS</b>	
Anexos.....	86

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto de los Agentes BCP en la Gestión de la Agencia del Banco de Crédito del Perú de la Avenida España – Trujillo. Año 2014. El tipo de estudio es descriptivo, y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque no se manipuló deliberadamente las variables. La población está constituida por los 16 agentes que son monitoreados por la agencia en estudio y por aquellas personas que han realizado alguna transacción u operación en dichos agentes, obteniendo como muestra a 217 usuarios, con un margen de error del 5%. La información para la primera variable Agentes BCP fue recogida a través de la aplicación de un cuestionario acerca de la satisfacción de los usuarios, el cual arrojó que el 44% se siente satisfecho después de ser atendido en uno de estos agentes, y a través de un análisis documentario acerca de los ingresos por parte de los agentes, indicando que se encuentra en un nivel REGULAR. Con respecto a la segunda variable Gestión se aplicó una entrevista al gerente de la agencia y se realizó un análisis interno y externo acerca de la gestión administrativa, en la cual se concluyó que se encuentra en un nivel REGULAR con una ponderación del 2.4 en el análisis interno y con 2.3 en el análisis externo.

**Palabras clave: Agente BCP, Gestión Administrativa, Ingresos.**

## **ABSTRACT**

This research has the overall objective to determine the effect of Agents BCP in the Management Agency Banco de Crédito del Perú of Spain Avenue-Trujillo. Year 2014. The type of study is descriptive, and there search designis not experimental cross section, because it did not deliberately manipulated variables. The population consists of 16 agents that are monitored by the agency under study and those who have done any transaction or operation in such agents, ass how getting 217 users, with a margin of error of 5%. Information for the first variable BCP Agent was collected through a questionnaire about user satisfaction, which showed that 44% feel satisfied after being treated at one of these agents and through a documentary analysis of the revenue from the agents, indicating that it is a REGULAR level. With respect to the second variable management interview was applied to the branch manager and an internal and external analysis was performed on the administration, in which it was concluded that in a REGULAR level with a weight of 2.4 in the analysis internal and external analysis in 2.3.

**Keywords: BCP Agent, Administrative Management, Revenues.**