



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE CRÉDITO Y ATENCIÓN AL CLIENTE, CASO
AGENCIA PRINCIPAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ,
LIMA 2015”**

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

AUTOR:

DENISSE MILAGROS MALQUIHEYRO PILLACA

ASESORA

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN CREDITICIA Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**LIMA – PERÚ
2015**

PÁGINA DEL JURADO



MG. JUVENAL LOZANO LOZANO
PRESIDENTE



ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA
SECRETARIO



MG TERESA GONZALES MONCADA

DEDICATORIA

A Dios por ser mi fortaleza, en él está mi vida y mis metas que todo se haga bajo su voluntad y su tiempo perfecto.

A mis padres, en especial a mi papá que este año falleció, pero vivirá en mí para siempre, a mi esposo e hijos por su amor y apoyo incondicional, ellos son mi inspiración para luchar día a día.

Denisse Milagros Malquiheyro Pillaca.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, al programa Sube y mis profesores, quienes con dedicación y paciencia me llenaron de conocimientos enriquecidos y me condujeron a la elaboración de este trabajo, para poder culminar con éxito mi carrera profesional

Denisse Milagros Malquiheyro Pillaca.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Denisse Milagros MalquiheyroPillaca con DNI N° 40734609, 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 acompaño 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.

Lima, Mayo del 2015

Denisse Milagros Malquiheyro Pillaca

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "La Gestión de Crédito y la Atención al cliente caso Agencia principal del Banco de Crédito del Perú, OPE Lima 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

Denisse Milagros Malquiheyro Pillaca.

ÍNDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
JURADOS	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema General	23
1.2 Objetivo General	24
II.MARCO METODOLÓGICO	25
2.1 Hipótesis general	26
2.2 Variables	26
2.3 Operacionalización de variables	27
2.4 Metodología	28
2.5 Tipo de estudio	29
2.6 Diseño	29
2.7 Población, muestra y muestreo	30
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.9 Métodos de análisis de datos	32
2.10 Aspectos éticos	32
III.RESULTADOS	33
IV.DISCUSIÓN	71
V.CONCLUSIONES	74
VI.RECOMENDACIONES	75
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1Operacionalización de la variable	27
Tabla 2Validación de los expertos	31
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos	33
Tabla 5 Fiabilidad de la primera variable	34
Tabla 6 Resumen del procesamiento de los casos	34
Tabla 7Fiabilidad de Segunda Variable	34
Resumen del procesamiento de los casos	34
Tabla 8 Estadísticos de fiabilidad	35
Tabla 9El asesor evalúa la experiencia crediticia del cliente con precisión y transparencia	35
Tabla 10Si el cliente no cuenta con experiencia crediticia el asesor se limita a ofrecer algún servicio	36
Tabla 11Se solicita al cliente referencias sobre su historial crediticio y este cumple con presentarla y las verifica.	37
Tabla 12El asesor toma en cuenta las referencias para evaluar al cliente	38
Tabla 13Los asesores verifican con objetividad los estados financieros del cliente para otorgar un crédito	39
Tabla 14 Existe personal capacitado para comprobar los estados financieros de los clientes	40
Tabla 15 Solicitan información al cliente sobre sus hábitos de pago, según sus ingresos.	41
Tabla 16Los hábitos de pago del cliente influyen en el otorgamiento del crédito	42
Tabla 17El otorgamiento de créditos a pequeñas y microempresas es rentable para la oficina principal de Lima del BCP	43
Tabla 18La rentabilidad analizada influye en el otorgamiento de crédito a los clientes	44
Tabla 19Se solicita info cliente si cuenta con capital propio, verifica lo informado	45
Tabla 20Se descuida el análisis de los clientes al crédito, solo se busca otorgarlo.	46
Tabla 21Se propone la alternativa de un aval al cliente si no cuenta con los medios económicos paragestionar el crédito	47
Tabla 22Se realiza una evaluación crediticia del aval consignado por el cliente	48
tabla 23 Se otorga de forma pertinente un crédito al cliente si éste cuenta con los requisitos establecidos	49
Tabla 24El crédito es otorgado al cliente de manera rápida y fluida.	50
Tabla 25Se realizan retenciones en cuenta del cliente si no cumple con las fecha de pago	51

Tabla 26El asesor comunica de manera efectiva al cliente las retenciones que pueden presentarse sino se cumple con las fecha de pago	52
Tabla 27Se tiene seguridad sobre la confidencialidad de los datos de las cuentas informadas por el cliente a la oficina principal de Lima BCP	53
Tabla 28El asesor evalúa de manera efectiva las cuentas del cliente para tomar la decisión de gestionar el crédito	54
Tabla 29Se solicitan garantías adicionales al cliente para gestionar un crédito	55
Tabla 30Los clientes cumplen en presentar garantías adicionales para gestionar el crédito	56
Tabla 31Se informa de manera clara y efectiva sobre el cronograma de pagos al cliente	57
Tabla 32El cronograma de pagos es transmitido al cliente a su correo electrónico o a través de la página web del BCP	58
Tabla 33Se permite al cliente realizar anticipos y prepagos del crédito otorgado	59
Tabla 34El asesor comunica de manera efectiva al cliente la forma de realizar los anticipos y prepagos	60
Tabla 35Se verifica y analiza de manera efectiva la capacidad de pago del cliente para gestionar un crédito	61
Tabla 36La capacidad de pago del cliente influye de manera determinante en la gestión de crédito en la oficina principal de Lima del BCP	62
PRUEBA DE CHI CUADRADO	63
Tabla 37LA GESTIÓN DE CRÉDITO*ATENCIÓN AL CLIENTE	64
Tabla 38HIPÓTESIS ESPECIFICAS 1	64
Tabla 39INVESTIGACIÓN *ATENCIÓN AL CLIENTE	65
Tabla 40Pruebas de chi-cuadrado	65
Tabla 41HIPÓTESIS ESPECIFICA 2	66
ANALISIS*ATENCIÓN AL CLIENTE	66
Tabla 42Pruebas de chi-cuadrado	66
Tabla 43HIPÓTESIS ESPECIFICA 3	66
ACEPTACION DE CLIENTES O PROPUESTAS*ATENCIÓN AL CLIENTE	67
Tabla44Pruebas de chi-cuadrado	67
Tabla 45 HIPÓTESIS ESPECIFICA 4	68
EXCEPCIONES*ATENCION AL CLIENTE	68
Tabla 46Pruebas de chi-cuadrado	68
ANEXO 1:MATRIZ DE CONSISTENCIA	76
ANEXO 2:ENCUESTA	78
ANEXO 3: RESULTADOS	85
Tabla 47Las quejas son escuchadas y solucionadas en forma eficiente	85

Tabla 48 Cuando se tiene una queja, muestran un sincero interés por solucionarlo	86
Tabla 49 Los reclamos son escuchados y solucionados en corto tiempo	87
Tabla 51 Presta su servicio en el tiempo acordado	88
Tabla 52 Se cumple con el plazo establecido para la atención de un reclamo	89
Tabla 53 Se realiza una correcta recolección y clasificación de información de los clientes	90
Tabla 54 Insisten en no cometer errores en sus registros y documentos	91
Tabla 55 Los asesores realizan recomendaciones a los clientes	92
Tabla 56 Los asesores ofrecen sugerencias e información con atención personalizada	93
Tabla 57 Existe un correcto flujo de comunicación entre los clientes y los asesores	94
Tabla 58 Los empleados conocen servicios ofrecidos y los comunican de manera efectiva	95
Tabla 59 Se informa de los nuevos productos y servicios	96
Tabla 60 Se brinda información necesaria y oportuna sobre servicios diversos	97
Tabla 61 Buscan lo mejor para los intereses de los clientes	98
Tabla 62 El asesor comprende sus necesidades específicas y trata de atenderlas	99
Tabla 63 Se realizan encuestas al cliente de satisfacción para elaboración de las estadísticas	100
Tabla 64 Se comunica al cliente sobre los resultados estadísticos de satisfacción	101
Tabla 65 Los servicios para la realización de operaciones y transacciones se producen de manera sencilla y rápida	102
Tabla 66 Se resuelven los reclamos y quejas de los clientes en el menor tiempo posible cumpliendo los niveles de servicio	103
Tabla 67 Desarrollan estrategias para lograr la lealtad de los clientes	104
Tabla 68 El asesor detecta las necesidades del cliente y le ofrece productos del banco que cubran dichas necesidades	105
Tabla 69 Los empleados se preocupan por establecer una relación personal con cada cliente	106
Tabla 70 El comportamiento de los asesores transmite confianza al cliente	107
Tabla 71 Habitualmente se presta un servicio post venta eficiente	108
Tabla 72 El asesor brinda un oportuno servicio de post venta al cliente	109
ANEXO 4: DISCUSIÓN CON ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	111
ANEXO 5: INFORMES DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	114

RESUMEN

“Gestión de Crédito y Atención al cliente caso Agencia principal del Banco de Crédito del Perú, Lima 2015”, es el título de estudio de la investigación, para ello se tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre La Gestión de Crédito y la Atención al Cliente, según Eliseu Santandreu Martínez (2009), en consideración a Gestión de Crédito, ésta se evaluó tomando en cuenta los procesos, Investigación, Análisis, Aceptación de clientes o propuestas y excepciones. Así también según Carmen Blanco (2013) en consideración a, Atención al cliente, se evaluó las funciones, Gestión de quejas y reclamaciones, Obtención y Gestión de Información, Información al cliente, Elaboración de Estadísticas e Informes, Servicio de Post-venta. El desarrollo de la investigación es de tipo descriptiva correlacional, porque Gestión de Crédito y Atención al cliente son independientes La población estudiada fue de 10 colaboradores asesores de gestión de créditos de la agencia principal del Banco de Crédito Lima, la muestra aplicada comprendió a los 10 analistas propuestos en la población. La recolección de datos de mayor relevancia fue realizada a través de un cuestionario que estuvo compuesta por 54 preguntas con alternativas cerradas de tipo Likert. El procesamiento fue a través del programa estadístico SPSS el cual nos generó los cuadros y gráficos porcentuales, la discusión y recomendaciones fueron realizados a través de una comparación de los datos obtenidos en nuestro estudio, entre los resultados más relevantes de nuestra investigación podemos mencionar que actualmente debido a la falta de conocimiento e información de los clientes al momento de presentar la documentación requerida para acceder a un crédito es que el proceso de evaluación demora y esto repercute en el cliente ya que origina su malestar al sentir un mal servicio.

Palabras Claves: Gestión, Crédito, Cliente, Atención al cliente.

ABSTRACT

"Credit Management and Customer case main agency of Banco de Credito del Peru, Lima 2015" is the title of a research study, for it was had as main objective to identify the relationship between the Credit Management and Customer, as Eliseu Santandreu Martínez (2009), in consideration of Credit Management, it was evaluated taking into account the processes, Research, Analysis, Client acceptance or proposals and exceptions. Well as Carmen Blanco (2013) into consideration, Customer, functions, complaints and claims management, Collection and Information Management, Customer Information, Development of Statistics and Reports, Post-sales service was evaluated. The development of the research is correlational descriptive because Credit Management and Customer are independent The study population was 10 collaborators credit management consultants from the main branch of Banco de Credito Lima, the applied sample comprised 10 Analysts given population. Data collection most important was conducted through a survey consisted of 54 questions with closed Likert alternatives. The processing was through the SPSS statistical program which generated us the pictures and percentage graphics, discussion and recommendations was made through a comparison of the data obtained in our study, among the most important results of our research can mention that currently due to lack of knowledge and customer information when submitting the documentation required to access a loan is that the evaluation process takes and this affects the customer because it causes your stomach to feel bad service.

Keywords: Management, Credit, Customer, Customer.