



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho,

2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu

Ana María Núñez Moreto

ASESOR:


Dr. Nerio Janampa Acuña

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) KARINA LIZBETH CORTELEZZI ESPIRITU cuyo título es: "SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO S.A., SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁴.....(número) (letras).....**CATORCE**.....


Lima, San Juan de Lurigancho 13 de Diciembre del 2018

.....
 PRESIDENTE

.....
 SECRETARIO

.....
 VUZAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ANA MARIA NUÑEZ MORETO


cuyo título es: "SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD DE LOS TRABAJADORES DE MIBANCO S.A., SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) (letras)..... QUINCE

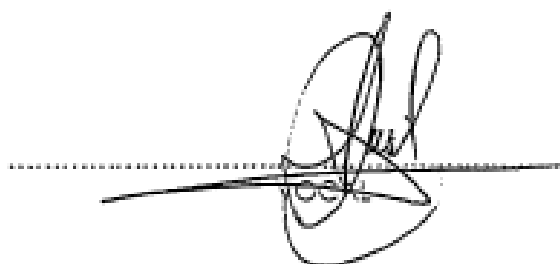
Lima, San Juan de Lurigancho 13 de Diciembre del 2018



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios, por habernos otorgado unas familias maravillosas, quienes han creído en nosotras, dándonos ejemplos de humildad y sacrificio; enseñándonos a valorar todo lo que obtenemos. A todos ellos, les dedicamos el presente trabajo, por fomentar en nosotras el deseo de superación y éxito en la vida.

Ana y Karina.

Agradecimiento

Al eterno creador por otorgarnos conocimiento a lo largo de nuestro camino, al Programa de Formación para Adultos de la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de progresar en nuestra carrera profesional.

A nuestro asesor Dr. Nerio Janampa Acuña por su perseverancia, cariño y carisma, quien con su profesionalismo y su sabiduría nos apoyó para alcanzar nuestros objetivos.

A Mibanco en donde se realizaron las encuestas.

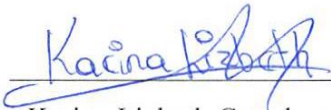
Declaratoria de autoría


Nosotras, Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu, identificado con DNI N° 41816270 y Ana María Núñez Moreto identificada con DNI N° 41755181, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico titulado “Sistema de Gestión de Calidad en Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho 2018” para conseguir título profesional de Licenciada en Administración es de propia autoría.

Por lo mismo, pasaremos a comunicar:

1. Hemos hecho las referencias de los orígenes utilizados en esta actual tesis, mediante el cual se ha venido realizando la transcripción de cada cita textual e interpretación, con el marco de las normas de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado fuente alguna diferente de aquellas que se justifican en la presente investigación realizada.
3. Mediante esta investigación nos ha servido de antecedente, de una manera completa o de forma parcial para conseguir otro grado estudios o título profesional en nuestra carrera.
4. Tenemos el conocimiento de que nuestra investigación puede ser examinada de forma electrónica para averiguar algunas imitaciones.
5. En caso de encontrar el empleo de investigación ajeno sin la apropiada caracterización de origen o autor, nos sometidos a las penalidades que determinen en el proceso disciplinario.

San Juan de Lurigancho, diciembre del 2018


Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu
DNI: 41816270


Ana María Núñez Moreto
DNI: 41755181

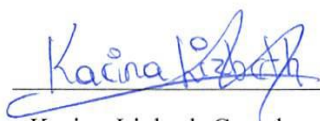
Declaratoria de autoría

Nosotras, Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu, identificado con DNI N° 41816270 y Ana María Núñez Moreto identificada con DNI N° 41755181, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico titulado “Sistema de Gestión de Calidad en Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho 2018” para conseguir título profesional de Licenciada en Administración es de propia autoría.

Por lo mismo, pasaremos a comunicar:

1. Hemos hecho las referencias de los orígenes utilizados en esta actual tesis, mediante el cual se ha venido realizando la transcripción de cada cita textual e interpretación, con el marco de las normas de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado fuente alguna diferente de aquellas que se justifican en la presente investigación realizada.
3. Mediante esta investigación nos ha servido de antecedente, de una manera completa o de forma parcial para conseguir otro grado estudios o título profesional en nuestra carrera.
4. Tenemos el conocimiento de que nuestra investigación puede ser examinada de forma electrónica para averiguar algunas imitaciones.
5. En caso de encontrar el empleo de investigación ajeno sin la apropiada caracterización de origen o autor, nos sometidos a las penalidades que determinen en el proceso disciplinario.

San Juan de Lurigancho, diciembre del 2018


Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu
DNI: 41816270


Ana María Núñez Moreto
DNI: 41755181

Presentación

Estimados señores miembros del jurado:

Mostramos ante ustedes nuestra tesis que tiene como título “Sistema de gestión de calidad Mibanco, San Juan de Lurigancho 2018” cuyo propósito fue determinar el Sistema de Gestión de calidad de Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho, 2018, para formalizar el estatuto de niveles y títulos de la Universidad César Vallejo y lograr la obtención de título profesional de licenciada en administración.

El presente trabajo de investigación está constituido por siete capítulos y un anexo: En el primer capítulo corresponde a la realidad problemática de la investigación, que contiene tanto los métodos, como las teorías relacionadas al tema, planteamiento del problema, justificación de la investigación, problemas y objetivos. El capítulo segundo corresponde al marco metodológico que se compone del diseño de investigación, variable, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de reserva de datos, autenticidad y confiabilidad, métodos de sistematización de información y formas éticas. En el capítulo tercero se exponen los resultados alcanzados. El capítulo cuarto plantea la discusión concerniente a las conclusiones. En el capítulo quinto se exterioriza las conclusiones que se han llevado a cabo. En el capítulo sexto se realizan las sugerencias pertinentes. En el capítulo séptimo se muestran las referencias, donde se especifica las fuentes de la data empleada para la elaboración de la presente tesis.

Por lo mencionado en líneas anteriores, espero cumplir con las formalidades descritas en la normativa de la Escuela de administración de la Universidad César Vallejo.

Las autoras

Índice

	Página
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	30
1.6. Objetivos	31
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	35
2.3. Población y muestra	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	40
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	58
VIII. ANEXO	63

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Matriz de Operacionalización	37
Tabla 2 Escala de Rensis Likert	40
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	41
Tabla 4 Niveles de confiabilidad	42
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad del sistema de gestión de calidad	42
Tabla 6 Frecuencia de la variable sistema de gestión de calidad	45
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión planear	46
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión hacer	47
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión verificar	48
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión actuar	49

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Nivel de la variable sistema de gestión de calidad	45
Figura 2 Nivel de la dimensión planear	46
Figura 3 Nivel de la dimensión hacer	47
Figura 4 Nivel de la dimensión verificar	48
Figura 5 Nivel de la dimensión actuar	49

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulada: Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho 2018, se ha desarrollado para evaluar y determinar el objetivo general, el cual toma en cuenta la variable de medir el nivel de aplicación del sistema de gestión de calidad de Mibanco San Juan de Lurigancho 2018.

El desarrollo de la investigación fue de manera sustantiva, nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. Se consideró como población a 148 clientes encuestados para la presente investigación; se recolectó información a través de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 30 preguntas, los cuales fueron debidamente validados por expertos y determinando su confianza mediante de valores estadísticos SPSS.

Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente, donde se explica la relación de la variable gestión de la calidad de Mibanco, de la sucursal San Juan de Lurigancho, investigado en el presente año, mostrando una validez de 0.976; donde presentan una correlación positiva de alta confiabilidad.

Palabras clave: calidad de atención, planear, formar, comprobar y proceder.

ABSTRACT

The current research entitled: Quality management system for workers of Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho 2018, to determine the general objective which takes into account the variable of measuring the level of the quality management system in the workers of Mibanco San Juan de Lurigancho 2018.

The purpose of the research was substantively, descriptive level, quantitative approach; of non-experimental design. We took into account as a population of 148 surveyed clients, the practice performed is to collect information that will help us with the survey and the instruments that were of a questionnaire of 30 items and these in turn were duly validated through expert judgment. and establishing their trust through SPSS statistics.

The statistically explanatory correlation coefficient was established in the quality management system of the workers of Mibanco, San Juan de Lurigancho, 2018, showing a validation of 0.976; giving a result, which represents a positive correlation of high reliability.

Keywords: attention quality, plan, form, check and proceed.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En estos tiempos, la globalización nos permite tener oportunidades para mejorar como empresa. El desafío de mantenerse competitivos con mayores esfuerzos para alcanzar un liderazgo empresarial es mucho mayor. Es por eso que las organizaciones trazan sus objetivos en base a metas que maximicen la rentabilidad al vender un producto o servicio, sin embargo, existe alta competitividad con el objetivo de captar más clientes. Si el producto o servicio cumple con la calidad y exigencia del cliente tendrá más posibilidades de crecimiento; por otro lado, una mala experiencia podría ocasionar grandes pérdidas de clientes.

El sistema de gestión de la calidad es todo procedimiento nos ayuda a desarrollar, implementar y revisar, mediante normas y estándares internacionales conocidos como: “Organización Internacional para la Estandarización - Normas ISO” las más reciente es el ISO 9001-2015. Este sistema contribuye a la calidad de los productos y servicios, mediante métodos adecuados de implementación.

En la actualidad el sistema de gestión de calidad y las técnicas de alineación ayudan a mejorar la capacidad de sus operaciones logrando la confianza de los consumidores, en este aspecto, notamos que es importante que todas las empresas orienten su gestión de calidad hacia la permanente búsqueda de la perfección, donde se llevan a cabo las actividades laborales; para ello, se considera la importancia y mejora siendo necesario su estudio en profundidad, determinación y progreso, puesto que influye de manera directa en el llamado espíritu de la organización (Palomino, 2016).

La base de la gestión de calidad está compuesta por una serie de instrucciones que la empresa utiliza para explicar un sistema de calidad controlada. Para contar con la capacidad de brindar bienes y/o servicios de calidad para sus clientes, la norma del ISO-9000 reconocida internacionalmente, respalda al productor con certificado autorizado y reconocido. En estos tiempos cambiantes, la implementación del sistema de gestión de calidad podría ser una decisión prioritaria para la empresa (Ortiz, 2016).

Los años ochenta y noventa han sido testigos del significativo crecimiento obtenido durante décadas por los japoneses. Los mercados se globalizan, la competencia es cada vez más fuerte, y la industria occidental, y sobre toda la estadounidense, comienza a disminuir el liderazgo que obtuvo en determinados sectores, en décadas anteriores. Los mercados empiezan a estar saturados, el hecho de únicamente entregar un producto o servicio ya no avala el éxito. Ante consumidores cada vez más instruidos, exigentes y con un ofrecimiento amplio y variado, la calidad se convierte en un componente crítico y determinante.

La prevención, en vez de solo tomar registro del hecho, es la orientación elegida hoy en día, como se hizo inicialmente en Japón. La comunicación entre empresa y cliente vuelve a ser imprescindible, disminuyendo de este modo el alejamiento que había existido durante buena parte del siglo XX.

Esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de la calidad. Se entiende a modo de acción general, integrando a todos los aspectos y acciones de la empresa. La palabra clave es: “calidad total”. La calidad se desarrolla de acuerdo con unas políticas que regulan la implementación del sistema de gestión de calidad; así contamos con organización encargados de publicarlas, como las que conocemos actualmente: ISO (Organización Internacional de Normalización), BSI (British Standar Institution) AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) etc. (Palomino, 2016)

En el Perú, muchas empresas empiezan a dar gran importancia en cómo se podría efectuar el sistema de gestión de calidad hacia el desempeño del trabajador; por ello, hoy en día se realizan estudios de medición que permiten implementar procesos enfocados a la gestión de calidad y constante desarrollo. No es muy sencillo obtener información respecto a la calidad que se pudo haber obtenido en el imperio del Tahuantinsuyo y en otras ciencias antecesoras.

Las sociedades más inmersas en los temas y métodos de calidad, actualmente han comprendido la importancia de un buen sistema de gestión de calidad. Según sea implementando, crece el conocimiento de calidad en todos los procesos productivos y también en todos los procesos que implique la atención al consumidor. La calidad es avalada

por una inspección y revisión precisa puesto que, de no ser así, no se pueden ejecutar mejoras en búsqueda de la eficacia.

Actualmente, el 1% de todas las compañías o sociedades formalizadas en el Perú, describen los procedimientos de gestión de calidad, lo cual dejar ver que están enfocados en una gran tarea en persuadir a que las empresas empiecen a implementar un procedimiento de calidad para mejorar la productividad del servicio. Esta cifra mostrada, fue revelada por el economista Walter Ramírez, jefe de la Oficina de Estudios Económicos del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) en un Foro Nacional “Cruzada por la Vida y la Seguridad de los Productos y Servicios”, organizado por la Sociedad Nacional de Organismos Acreditados en Sistemas de Calidad (SNOASC) y el Congreso de la República. Asimismo, precisó que en este momento hay un total de 1,329 compañías con certificación de calidad ISO (ISO 9001 e ISO 14001), del total de empresas formales activas en el país es de 1, 382,899, como cifras de la SUNAT (Gestión, 2016).

Mibanco San Juan de Lurigancho, funciona desde marzo del año 2015, a partir de la fusión de dos grandes empresas (Financiera Edyficar y Mibanco S.A.) ambas empresas con un objetivo de obtener nuevos clientes a través de la inclusión financiera, lo que a su vez se traduce en la mejora y transformación de la vida de estos clientes.

Mibanco, como labor diaria busca cimentar el crecimiento de la empresa micro financiera, tiene como base, poder ofrecer un servicio de calidad, cubrir las expectativas para los consumidores, construyendo relaciones sostenibles, además de contar con equipos que colaboran entre sí, a través de una comunicación formal, y comprometidos por los resultados y términos presentadas por la compañía. Como empresa, busca mejorar la gestión de calidad, eficiencia y eficacia buscando el beneficio a corto y largo plazo; así como promover el cambio con actitud positiva.

En Mibanco se detectan algunas falencias en cuanto a la interés del consumidor en las diferentes operaciones que ejecutan diariamente tales como: desembolsos que son atendidos después del horario establecido, apertura de cuentas de ahorro que cobran mantenimiento, cierre de cuentas de ahorro por decisión del banco, transferencias erradas, pagos con códigos

errados, depósitos en cuentas que no corresponden o montos incorrectos, retiros de montos incorrectos, giros a destinos errados, reclamos que son reportados pero que no satisfacen la respuesta fundamentada por la empresa, también quejas por una mala coordinación entre cliente y colaborador y servicios adicionales que no satisface la expectativa del cliente, por tal motivo queda evidenciado que la necesidad de evaluar dichos aspectos son parte importante para lograr una excelente calidad de atención al cliente.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Fuentes y Arévalo (2014) en la investigación: Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para el proceso de transferencias de fondos al exterior del banco central de reserva en el salvador, 2014, para obtener el grado de magister en administración, en la Universidad El Salvador, Centroamérica. El propósito de esta investigación es determinar la relación entre sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001-2008 para el proceso de transferencias de fondos al exterior del banco central de reserva en el salvador 2014. Se consideró como base teórica a los autores como Ugaz (2012) quien realiza una propuesta de diseño mediante la norma ISO 9001 – 2008 en la empresa lejía. Palacios y Silva (2004) diseñan una estructura documental y mejoramiento de los procesos críticos en la empresa Tecno Lean. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental de corte transversal y el nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por cada área del banco central de reserva, el salvador 2014. La parte descriptiva arribó que todo trabajador tiene que estar involucrado con los procesos administrativos como conseguir un adecuado sistema de gestión de calidad. Asimismo, el 95.6% de encuestados indican como mejorar el sistema de gestión de calidad, concluyó que existe relación muy demostrativa entre las variables objeto a la investigación realizada, el diagnostico permitió identificar las fortalezas y debilidades mediante las normas internacionales del ISO-2008 existen puntos que debes poner mayor énfasis para conseguir una ventaja de calidad e implantar planes de mejora. Del mismo modo, en los resultados mediante el análisis, observamos que no se practica con los requerimientos precisos para la certificación bajo la norma antes sugerida.

La contribución del estudio de Fuentes y Arévalo es muy específica por las variables y dimensiones presentadas en su investigación; en este trabajo se menciona como el sistema de gestión de calidad está conformada mediante normas necesarias para la formación y el progreso continuo de los métodos internas, con la propósito de alcanzar un mayor rendimiento de producción y un mejor control en gestión interna y externa; capacitando e involucrando constantemente a todos aquellos colaboradores inmersos en el proceso, con el fin de lograr una buena rentabilidad para la empresa.

Riera y Naranjo (2013) en su investigación: Propuesta de un modelo de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 en el hotel internacional, Guayaquil 2013, para obtener el grado de magister en sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiente y seguridad, Guayaquil - Ecuador. El propósito de esta investigación fue diseñar un modelo del sistema de gestión de calidad establecido en el ISO 9001-2008 para que el hotel pueda competir con diferentes servicios hoteleros en diferentes lugares del mundo. Se consideró como base teórica al autor Castillo (2010) ya que el autor destaca que para evitar algún tipo de accidentes se debe tener en cuenta la motivación y la dirección hacia las buenas prácticas para la calidad de atención hacia los clientes. El tipo de investigación es de carácter descriptivo, cuantitativo no experimental puesto que fundamenta sus resultados con la descripción correcta y acciones, con técnicas y personas, Guayaquil, Ecuador 2013. En esta tesis, la muestra incluye al Gerente Financiero, a los 4 jefes de áreas, a las 4 recepcionistas, y para el personal de servicio y limpieza, 1 por turno, por eso son 4 de cada actividad. Como al personal de la cocina también se considera 1 por turno, totalizando 2 personas. Al efectuar un análisis comparativo el 70% no cumple con las normas establecidas llegando a requerir la elaboración del manual de calidad. Asimismo, se concluye que la ejecución del sistema de gestión de calidad, permitiría obtener los objetivos de agrado para el consumidor con la ayuda de una nueva estructura de trabajo; dentro del cual se puede formar e integrar los procesos continuos que ayudan a cumplir lo establecido. Para mejorar la gestión, se recomienda una reestructuración del organigrama del Hotel, rediseñando los compromisos del área de operaciones, para que permitan liderar proyectos de mejora trayendo mayor rentabilidad al hotel.

El aporte que nos muestra el estudio de Riera y Naranjo con el estudio de las teorías, variables y cada una de las dimensiones explicadas en su proyecto de tesis, es el de tratar de mostrar que tan importante puede ser el seguimiento correcto de los procesos; puesto que en la toma de decisiones se encuentra que no existe un seguimiento adecuado para a una eficiente gestión de calidad, es decir, la empresa deberá prevenir y corregir con medidas necesarias los procedimientos con la intención de mejorar la gestión de calidad. Se deben establecer procesos con liderazgos que permitan hacer el seguimiento correcto, pero a su vez, se debe involucrar a todo el personal, para lo cual se propone un plan de capacitaciones, que pueden ser semestrales, a fin que cada colaborador tenga pleno conocimiento de su función dentro del proceso, y a su vez puedan corregirse aquellos puntos que se requieran de manera permanente.

Díaz y Rodríguez (2016) en su investigación: Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Desco Ingeniería Cartagena, 2016, para titularse como Administrador de Empresas, en la Universidad de Cartagena. La intención de esta investigación se centró en determinar la relación entre sistema de gestión de calidad para la empresa Desco Ingeniería y el debido seguimiento y control bajo normas ISO 9001 en Cartagena 2016. Se consideró como base teórica a los autores como Romero y Ledo (2008), aseguran que aplicar la norma, garantiza mayor confianza en sus servicios y la mejora continua de la empresa; y Palacios y Sigweb (2006), indican que la falta de control de calidad en los procesos y productos con fines bélicos, hizo de esta una necesidad. El tipo de investigación fue básica, el diseño fue no experimental de corte proyectivo de nivel correlacional, de un enfoque cuantitativo y cualitativo, la muestra estuvo conformada por cada uno de los integrantes en la organización, asciende a 30 sujetos, entre administrativos y operativos de la empresa Desco Ingeniería. Cartagena 2016. En la parte descriptiva se consultó a los empleados de la empresa, quienes estaban involucrados con los procesos administrativos; para verificar la aplicación de esta nueva técnica que permita lograr un adecuado sistema de gestión de calidad. Entre las principales conclusiones que arrojó el estudio es que demostró que en la empresa solo se cumplía con un 16.40% de la norma, esto indica que no se llevaban estándares de calidad en los procesos de la organización. Finalmente, el diseño del sistema de gestión de la calidad que se proporcionó a la empresa, fue de gran ayuda para detectar las falencias que esta

presentaba en materia de orientación a la calidad que favorezca a los logros y objetivos establecidos.

El aporte presentado por Díaz y Rodríguez referente a diseño de un sistema de gestión de calidad es que se encuentran falencias en cuanto al desempeño de los exigencias del sistema de gestión de calidad por parte del personal, tanto en lo operativo como administrativo durante el desarrollo de sus actividades diarias, es decir, un factor más importante para el correcto proceso de gestión, son los colaboradores de la empresa, por lo cual se concluye que necesariamente se tiene que capacitar al personal, permitiendo establecer las estrategias a seguir detalladas dentro del plan de acción que está estipulado en el MOF.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Gonzales y Conde (2017) en su investigación: el sistema de calidad ISO 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio santa maría de la providencia lima 2016, para obtener título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre sistema de calidad ISO 9001-2015 y el instrumento de gestión del centro educativo Santa María de la Providencia, Lima, 2016. Se consideró como base teórico a los autores como Alvarado y Garza (2000), quienes afirman que el centro educativo tiene como forma puntual ser una sociedad con finalidad netamente económica; y Duran (2007) indico que una empresa puede ser considerada como un ente artificial que actúa como una sola persona sin serlo y practica una actividad económica. Esta investigación fue básica, el diseño fue no experimental tipo transversal explicativo, descriptivo correlacional, de un enfoque cuantitativo y cualitativo, la muestra estuvo conformada por una población finita de 166 personas entre padres y docentes en el Colegio Santa María, Lima. 2017. En la parte descriptiva se entrevistó a los empleados de la institución educativa, quienes están involucrados con los procesos administrativos y quienes deben aplicar esta nueva técnica para lograr la excelencia académica mediante el sistema de gestión de calidad. Asimismo, se confirma que los factores evaluados por ISO 9000 ayudan a obtener una perfección del desarrollo organizacional en las Instituciones Educativas que permiten llegar a verificar la

validez de los métodos de gestión de la calidad y las técnicas empleadas; finalmente, la institución educativa Santa María de la Providencia, respecto a la encuesta de cuan satisfecho se siente en el colegio, el 65,89% está satisfecho, 18,22% está muy satisfecho y el 10,47% es indiferente. El diseño del sistema de gestión de la calidad, fue de gran ayuda para detectar las falencias que esta presentaba en materia de orientación a la calidad y logros de objetivos establecidos.

El aporte de Gonzales y Conde contiene un método que contribuye con el estudio de las teorías, variables y dimensiones de su tesis; donde manifiesta que el sistema de gestión de calidad sirve como instrumento que está orientada para alcanzar la excelencia académica, proponiendo una serie de requisitos en una institución educativa, dando validez a los métodos, alto valor en las responsabilidades, y en el desarrollo continuo, para obtener respuestas positivas y óptimas para la organización.

Vega (2017) en su investigación: Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de los cajeros automáticos del Banco de la Nación 2017, para obtener el nivel académico de Licenciatura en Administración de Negocios. El propósito de esta investigación para comprobar la relación entre gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de los cajeros automáticos del Banco de la Nación en año 2017, Perú. Se consideró como base teórico a los autores como Fornell (2014), quien indica que se requiere interpretar las necesidades de sus usuarios presentando un servicio seguro confiable y de buena calidad. El estudio de la investigación fue básico, de diseño no experimental, tipo correlacional y de corte transversal, de enfoque cuantitativo, a través de encuestas a los usuarios de cajeros automáticos del Banco de la Nación, Perú 2017. La parte descriptiva se realizó mediante un análisis estadístico de la calidad en el uso de los cajeros automáticos del Banco de la Nación, en el año 2015 y la satisfacción de los usuarios y la buena gestión de calidad. Asimismo, mediante este estudio podemos decir que existe relación muy importante entre las variables objeto a la investigación realizada, se observa, que, de los 126 usuarios de los cajeros automáticos del Banco de la Nación, 52 manifiestan un nivel alto (41.2%), 70 indican un nivel medio (55.5%) y 4 de ellos (3.17%) indican un grado bajo en relación a la gestión de la calidad en el uso de los cajeros automáticos del Banco de la Nación.

La contribución realizada del estudio por Vega de acuerdo con sus teorías relacionadas a las variables y dimensiones presentadas en el proyecto de tesis, está relacionada a la calidad de estudio de la organización, así como la integración de los procesos de la empresa, para cumplir de manera eficiente todos los procedimientos y funciones que se encuentran establecidos en un manual; la empresa nos brinda diferentes actividades diarias a cada integrante del proceso, donde cada uno de ellos debe aplicar un sistema de calidad de acuerdo a la norma.

Arrascue y Segura (2016) en su investigación: Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte, 2015, para obtener el título como licenciados en Administración de Empresas, Chiclayo 2016. El propósito de este proyecto de tesis es determinar la correlación que puede haber entre Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica De Fertilidad Del Norte 2015. Se consideró como base teórico al autor Fontalvo (2009), quien indicó que el concepto de calidad son agrupaciones con caracteres esenciales de un método, que están a las expectativas de las necesidades de los consumidores. En esta investigación que fue elemental, el diseño fue no experimental transversal y el nivel correlacional, de un enfoque cuantitativo, se toma en cuenta para la muestra la cantidad de 41 entre trabajadores y pacientes de la clínica de fertilidad del norte. Con este estudio podemos especificar algunas propiedades, características y fases significativas de algún elemento que se pruebe dentro de la gestión de calidad. Asimismo, al estudiar la calidad de servicio se puede demostrar que un promedio de 89% de variables de calidad, está conformado por la infraestructura, es decir, en los bienes inmuebles, amplios espacios, estructuras adecuadas y ambiente limpio, para cumplir con los objetivos establecidos.

El aporte del estudio de Arrascue y Segura demuestran con sus teorías, sus variables y dimensiones mostradas en este proyecto de tesis, que hay un alto promedio en la valoración de la infraestructura y el equipamiento físico de algunos negocios; estas características están reflejadas en los equipos y su modernidad, las instalaciones, que sean amplias, cómodas y agradables, la seguridad que te brinda el local y la empresa, entre otros aspectos; en este ambiente cada colaborador debe realizar de manera ordenada sus actividades, controlando

el cumplimiento de sus funciones y logrando así un nivel de promedio alto en gestión de calidad, mediante reglamentos internos de la empresa.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Sistema de gestión de calidad

González y Arciniega (2016) manifestaron que:

La gestión de calidad es un recurso que consiente en evaluar la calidad real de un buen servicio o prestación, midiendo a través de las normas y explicaciones determinadas con anterioridad, con la finalidad de proceder ante la discrepancia y conservar el método previsto; debería ser considerada también como la condición o habilidad en que una organización despliega su misión corporativa teniendo en cuenta todo lo concerniente a la calidad y con cada término para llevar a cabo los procesos. (p.11)

Un sistema de gestión de calidad es una combinación para el desarrollo organizacional, entre la implementación en cada línea de procesos con los sistemas, los métodos y elementos necesarios; de esta manera se puedan conseguir los objetivos de calidad, y gestión de calidad. La gestión de la calidad se preocupa por cómo y cuándo se realizan los métodos que se han planteado, del mismo modo también plantea las respuestas y revisa la efectividad del servicio.

Dimensión de sistemas de gestión de calidad

Dimensión 1: Planear

Gonzales y Arciniegas (2016) destacaron:

Se deduce que cuando planeamos acciones de calidad, ayudamos a obtener métodos de desarrollo para conseguir los propósitos de la gestión de calidad. Esta planificación ejecuta acciones, no necesariamente para llegar al cumplimiento de los objetivos de calidad, sino especialmente para tener métodos avanzados de técnicas y métodos para su aplicación favorable en la calidad, de

este modo estaría orientado a cumplir las expectativas de los consumidores, utilizando durante su fabricación, métodos que apoyen a una calidad adecuadamente fiscalizados. (p.24)

Es decir, la planificación de la calidad se basa en reconocer los procedimientos que deben ser realizados, establecer la metodología, establecer los recursos, tanto humanos como tecnológicos, que serán necesarios para lograr conseguir la ejecución de la gestión de calidad. Se debe también durante la planificación, conseguir todas las herramientas para el registro e identificación cada elemento de ser capaz de cumplir cada conocimientos y ejecución de las actividades. Establecer si se utilizará recursos propios o será necesario el apoyo de personal externo.

Dimensión 2: Hacer

González y Arciniegas (2016) manifestaron:

En un sistema de gestión de calidad, podríamos mencionar su ejecución y progreso como parte de un proceso de una cadena dinámica que, dando uso a los recursos, convierte elementos de entrada en elemento de salida; el beneficio de cumplir con las expectativas y la satisfacción de las necesidades del consumidor, es la consecuencia de un trabajo bien elaborado. (p.24)

Para lograr formar un adecuado sistema de gestión de calidad, podemos decir que, al hacer un proceso, es necesario ver y saber las expectativas de los consumidores, establecer correctamente las necesidades de estos como también de todas las partes interesadas. Es preciso diseñar y emplear cada uno de estos elementos y las habilidades que sean necesarias para lograr un producto o servicio que satisfaga las más altas expectativas de los consumidores, para que estos a su vez nos den su confianza, su fidelidad y su recomendación hacia nuevos clientes en un futuro.

Dimensión 3: Verificar

González y Arciniegas (2016) precisan que: “Es realizar búsqueda y comprobación de los métodos y los procedimientos para contrastar los resultados con los deseos proyectados” (p.24).

Es decir, la verificación dentro de un sistema de gestión de calidad se ejecuta mediante el uso de indicadores de uso práctico en la empresa y debemos expresarlo con comunicaciones que estén dentro de la norma. Se debe aplicar metodologías relacionadas a la gestión de calidad, tener evaluaciones constantes a través de las auditorías internas. Tener también las herramientas adecuadas para la verificación, nos ayudan a llevar a cabo el control del estado actual de un plan, del proceso, y producto; todo ello, con la intención de obtener un análisis exacto de cada etapa y así emitir un informe de los resultados.

Dimensión 4: Actuar

Gonzales y Arciniegas (2014) indicaron:

Consiste en aquella medida que tomamos con la finalidad de perfeccionar el trabajo y logro de un adecuado sistema de gestión de calidad. Dado que se deberán tomar acciones ya sea para corregir o excluir posibilidad de desviación; con estos procedimientos, debemos recopilar lo ejecutado con el propósito de acomodarse a la mejora continua de calidad. (p.24)

Mediante esta dimensión decimos que es necesario actuar en base a los resultados que se obtienen, comparativamente respecto a lo planificado. Al establecerse objetivos de la empresa, la gestión de calidad obliga a establecer los procesos con responsabilidades definidas. Con la evaluación y retroalimentación se busca identificar aquellos puestos débiles o aquellos procesos cuyo índice de error puede ser mejorado. El proceso de mejora es siempre constante por lo que una vez evaluado, se debe tomar las medidas correctivas de ser el caso,

Según Sánchez y Enríquez (2016) definieron:

Toda aquella organización es responsable de sus operaciones, para definir los recursos para una adecuada gestión de calidad, en el mercado global competitivo, una buena gestión de recursos dará buenos resultados, para ello es necesario implementar instrumentos y técnicas que permitan a la empresa de forma adecuada su sistema de gestión. (p.62)

Entonces podemos decir, un sistema de gestión ayuda a una empresa a establecer las técnicas, los compromisos, las actividades que nos permitan dirigir y controlar sus respectivas organizaciones, planteando principios estratégicos de supervivencia a mediano o largo plazo; sin embargo, si no participa cada componente de la empresa, las probabilidades de éxito de los sistemas de gestión de calidad se reducen drásticamente.

Finalmente, Betallelluz (2017) indica: “El sistema de gestión de calidad se comprometería para poder tener una decisión estratégica dentro de cada organización” (p.48).

Por lo tanto, el diseño y el compromiso del sistema de gestión de calidad son el entorno, el tamaño, la estructura de la organización, también a su vez, las normas deben ser comprensibles para el cumplimiento, con procesos que aporten valores y buenos resultados de desempeño. Se emplea mediante procesos y estrategias que nos proporcionan para la calidad y satisfacción de los clientes; sin embargo, las normas ya establecidas no proporcionan uniformidad, pues dependen de cada organización.

Juran (2013) definió: “que la trilogía de calidad consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, por lo tanto, corresponden entonces la planeación de la calidad independientemente de la empresa, de los servicios” (p.45).

Se entiende que, mediante esta trilogía, que la planeación nos ayudaría a desarrollar un producto y/o servicio para satisfacer al cliente. Mediante el control estaríamos implementando estándares de calidad, y finalmente, con la mejora estaríamos detectando

errores, conocer sus orígenes nos permitiría encontrar oportunidades de mejora y de esta manera podríamos aplicar medidas correctivas en beneficio de la organización.

Sánchez y Enríquez (2016) mencionaron:

Según la norma ISO 9001:2015, se inicia con la aprobación de desarrollar y/o implementar técnicas para optimizar las operaciones de un sistema de gestión de calidad, además, consiste en precisar técnicas con la finalidad de lograr los resultados presagiados asumiendo el compromiso y la capacidad de alineación necesaria en la empresa; al planificar, hacer, verificar y actuar, para aprovechar oportunidades y prevenir efectos no deseados. (p.51)

Por lo tanto; el enfoque del sistema de gestión de calidad está establecido en métodos que solucionan los problemas más comunes en nuestras organizaciones, esto nos permite identificar la función de interrelación de sus resultados y a su vez los procesos, obteniendo un macro- procesos que reflejan el funcionamiento coordinado de la empresa.

De acuerdo con Serna (2014), estableció que:

La gestión de calidad debe estar organizada con las actividades de cada uno de los integrantes de la empresa, mientras estos se encuentran elaborando un producto, proceso o servicio para así lograr brindarle al consumidor una atención de calidad. Cuando se da la revolución industrial las organizaciones comienzan a formalizar cada uno de sus métodos y actividades, esto a su vez comienza a tener mayor notoriedad, expresado así para tener más medios de producción y por ende obtener mayor crecimiento de las empresas. (p. 23)

Entonces, podemos decir que cada empresa debe estar organizada en cada una de sus actividades, de manera que pueda entregar buenos productos elaborados, tener buenos procesos de operación y buenos servicios, todo ello con la finalidad de cumplir con las expectativas y deseos de los consumidores. De este modo, estaremos mejor valorados por la sociedad y los consumidores respecto al producto, proceso y servicio que se brinda de manera permanente.

Para Gutiérrez (2014), indica:

Favorece a todos los integrantes de la organización, y debe ser promovida por parte de la dirección, con la finalidad de conseguir la eficiencia deseada por cada consumidor a un precio mínimo. La empresa esté en la capacidad de proporcionar beneficios, un proceso o un servicio de forma permanente, para así cumplir con las exigencias de los consumidores; también establecer los reglamentos correspondientes, a fin de cumplir con las expectativas y las posibilidades de aplicación segura del sistema, teniendo en cuenta la prevención de errores y métodos de mejora para encontrar la excelencia. (p.34)

De este modo, podríamos considerar que la gestión de la calidad se basa en diferentes actividades para el funcionamiento de una empresa que se encuentra en busca de la mejora continua de sus procesos a favor del consumidor o cliente, la operación de los procesos y los objetivos de los servicios; del mismo modo, también se debe optimizar y evaluar cada uno de los compromisos asumidos por los integrantes, implementando de esa manera el planeamiento, la inspección, el fortalecimiento y la perfección de la calidad.

Con la planeación buscamos mejorar cada uno de los métodos de la gestión, que son encaminados a incrementar la calidad de los procesos y obtención de objetivos. Con este resultado, si nosotros ponemos en práctica una planificación, podríamos alcanzar el éxito para el apoyo, administración y control; además de tener formas de retroalimentación para aprender y poner en práctica los cambios que se requieran para mejorar estos planes.

Al respecto, Muñoz (2013) menciona:

La calidad se basa en el deseo o expectativa del cliente dentro de una sociedad, para satisfacer sus necesidades y aspiraciones en los diferentes segmentos de la comunidad en la que se encuentra ubicado. Llegará a alcanzar de manera efectiva las metas que se están estableciendo; y, por lo tanto, podríamos utilizar métodos y conocimientos oportunos; mediante esto, tendríamos que aprovechar cada uno de los recursos que sean necesarios con el fin de mejorar, se debe dar seguridad a los procesos de calidad. Cada bien, ya sea social y/o económico se pueden dividir, es decir, también estos a su vez se pueden distribuir en partes

iguales para que cada componente de los distintos sectores se oriente hacia un mismo fin. (p.79)

Se entendería como la forma que este sistema de calidad permite a las personas a satisfacer cada una de sus necesidades, siguiendo un orden que va desde las expectativas y deseos propios de una persona, que desean alcanzar un considerable nivel del bien o producto que se les ofrece, está también debe ser comprendida como parte de la empresa y de los productos, de los recursos y del tratamiento de los procesos de aprendizaje para así motivar a los clientes.

Por su parte, Velasco (2013), mencionó que:

La gestión de calidad es el concepto de la planificación de proyectos, mediante el cual se van desarrollando las técnicas y agrupación de procesos con estructuras que funcionen, representando a una empresa particular o estatal; se identifican los posibles resultados de perfección o de mejoría junto con su entorno, tratando así de sugerir aportes o resultados que se encuentren al nivel de competitividad que se espera de la organización. (p.36)

En el método mencionado estarían involucrados todos los colaboradores de la empresa que directamente están trabajando junto con los gerentes o directivos. El mencionado proceso de sistema de gestión de la calidad tiene que ser entendido en todas y cada una de las actividades diarias para la evaluación correcta de la planificación, coordinación, corrección y retroalimentación, para de este modo poner en práctica el compromiso de todos, siendo responsables y eficientes, y con ello lograr aumentar las expectativas y satisfacción a los clientes.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel del sistema de gestión de calidad para Mibanco S.A., de San Juan de Lurigancho, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

Problemas específico 1

¿Cuáles son las estrategias de planeación de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específico 2

¿Cómo medir el nivel de cumplimiento en el sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específico 3

¿Cuál es el nivel que se verifica en el control de actividades del sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas específico 4

¿Cuál es el nivel de mejora continua con el sistema de gestión de calidad en Mibanco de San Juan de Lurigancho, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 40) demuestran mediante representación teórico, práctico o metodológico.

1.5.1 Justificación teórica

Este trabajo de investigación está basado en el sistema de gestión de calidad considerada actualmente como un factor fundamental y determinante en las empresas prestadoras de servicios. Es de vital importancia entender que, en torno del sistema de gestión de calidad, en el cual planear, hacer, verificar y actuar son fundamentales para el desarrollo de cada uno de los procesos, también de los colaboradores que prestan servicio dentro de la empresa Mibanco. Sobre estos conceptos se han publicado muchos libros y se han expuesto diferentes ideas, se puede decir que los principales autores en estos temas son: Efraín Serna Gómez, “Gestión de Calidad”. Oscar Gonzales Ortiz y Jaime Arciniegas Ortiz, “Sistema de Gestión de Calidad”. José Sánchez Rivero y Antonio Enríquez Palomino, “Implementación de Sistema de Gestión de la Calidad”.

1.5.2 Justificación práctica

La investigación con justificación práctica mediante los datos recolectados a los clientes en Mibanco S.A. Se obtienen resultados que serían de utilidad para el estudio de la situación del sistema de gestión de calidad en cuanto a las dimensiones de planear, hacer, verificar y actuar, para fortalecer las normas de calidad en la empresa, así como beneficiarse con la información a nivel integral y mejorar el rendimiento de acuerdo a los reglamentos alineados al sistema de gestión de calidad para cada actividad asignada. Por esta razón es importante aplicar un proceso integral, siendo el campo de acción: las dimensiones y los indicadores de calidad que nos permitirá conocer más sobre ellos y posteriormente ponerlos en práctica.

1.5.2 Justificación metodológica

Actualmente el informe de nuestra investigación científica se obtiene como resultado científico metodológico, de tal modo que podemos establecer el periodo de situación dentro del ámbito de publicación, para generar la relación de la variable de estudio.

Con esta tesis vamos obtener un desarrollo en base a métodos científicos de reconocidos teóricos en metodologías de la investigación, es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y alcance descriptivo correlacional, cuenta también con instrumentos para poder medir la situación de confiabilidad y validez, y con esto determinar el grado de la variable, sus dimensiones e indicadores. Por ello se considera que esta investigación aportara en los futuros estudios que abarquen el grado para el sistema de gestión de calidad.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Establecer el nivel de sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

1.6.2 Objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Establecer la estrategia de planeación del sistema de gestión de la calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 2

Medir el nivel de la fase “hacer” mediante el sistema de gestión de calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 3

Establecer el nivel de control de actividades mediante el sistema de gestión de calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivo específico 4

Establecer el nivel de mejora continua con el sistema de gestión de calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.

II. METODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación no experimental de corte transversal, porque no se manipuló tampoco se realizó experimento con la variable. Transversal puesto que se mide la variable en el mismo espacio y tiempo único. “Es como tomar una fotografía de algo que está pasando” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Su representación consiste en:

M.....O

Dónde:

M = es la muestra

O = observación de la muestra

Enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) detallaron: “puesto que se realizó el cálculo de la variable, indicando cada respuesta de dicho calculo en valores numéricos y el estudio estadístico para dar preferencia a las formas de conducta y examinar teorías” (p. 4).

Tipo de investigación

El actual trabajo de tipo sustantiva. Al respecto Sánchez y Reyes (2015) indicaron:

En la investigación podemos detallar, expresar, anunciar, o convertir la situación actual, e inicios y reglamentos generales que nos permitan formar una teoría analizada, es de manera sustantiva y dar resultados de las problemas teóricas o sustantivas. (p. 45)

Nivel descriptivo

Nivel descriptivo simple, lo cual permite observar y recopilar información actualizada sin influir en su comportamiento natural en relación a un entorno (Objeto de estudio), en la alineación del sistema de gestión de calidad. (Sánchez y Reyes, 2006, p. 117)

2.2. Variables, Operacionalización

Variable

Definición conceptual de la variable

Cada una de las diferencias o definiciones están dispuesta a ser observables, medibles y cuantificables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), se presenta diferentes conceptos de diccionarios y textos técnicos y cuando detallan la condición o las diferencias de dicha variable, sustancia o fenómeno se puede decir que son aciertos. (p.19)

Variable: sistema de gestión de calidad

González y Arciniegas (2016) mencionó:

Es la forma de una estrategia en la organización que nos ayuda con el desarrollo de la gestión empresarial en cada uno de los elementos relacionados con la calidad de sus productos y servicios, y los métodos para producirlos. Esta a su vez se constituye con la distribución de las diferentes áreas de la organización, del mismo modo la información del sistema de métodos y los recursos que serían de gran ayuda para poder lograr las metas de calidad, estos a su vez prioritariamente se preocupan con la manera de que como se forman las cosas. También la causa del porqué, los explicamos por medios de comunicación y como se ejecutan cada uno de los métodos, probando que se realizaron de

acuerdo a lo planificado y también de acuerdo a los resultados obtenidos de dicho sistema. (p.11)

De este modo un sistema de gestión de calidad nos ayudara que la organización consiga implementar los métodos, los compromisos, los patrimonios, la agilidad que se aprueben una gestión de calidad orientada a tener excelentes respuestas. Con este fin, muchas empresas dan uso de nuevas normas y técnicas, para alcanzar un reconocimiento periódico y poder tener así un informe de orientación e inspección; precisando la terminación del producto o servicio que se está ofreciendo al consumidor.

Definición operacional

Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisó: “son conjunto de operaciones y acciones que se desarrollan para calcular una variable”. (p.120)

Como podemos ver, esta definición nos demuestra que la gestión de calidad es un conjunto de actividades ordenadas secuencialmente, dirigido a cumplir los objetivos en una empresa, la cual establece un tiempo para la realización de las actividades. Implica la integración de los colaboradores, para que finalmente se pueda determinar cómo se van a evaluar los resultados obtenidos y como se va a mejorar con medidas correctivas cada una de estas

Tabla 1

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	NIVEL Y RANGO DE LA DIMENSION	NIVEL Y RANGO DE LA VARIABLE
Sistema de gestión de calidad	Está diseñado de una forma o estrategia de una organización que esta a su vez nos ayuda con el desarrollo de la gestión empresarial en cada uno de los elementos relacionados, se constituye con la distribución de las diferentes áreas de la organización. (González y Arciniegas 2016)	Son conjuntos de operaciones y acciones que se desarrollan para medir una variable. (Hernández, Fernández y Baptista 2014)	Planear	Actividades	1 – 7	Ordinal	Malo	
				Estrategias			7 -15	
				Expansión			Regular	
				Objetivos			16 - 24	
			Hacer	Compromiso	8 – 14	El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple:	Bueno	
				Procedimientos			25 -35	
				Coordinación			Malo	
				Cambios			7 -15	
			Verificar	Liderazgo	15 – 23	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5	Regular	
				Operaciones			16 - 24	
				Análisis			Bueno	
				Cumplimiento			25 -35	
			Actuar	Control de Actividades	24 – 30		Malo	
				Necesidades			9 -20	
Expectativas	Regular							
Rapidez	21 - 32							
Imagen	Bueno							
Desempeño	33 -45							
	Respuestas			Malo				
	Mejora continua			7 -15				
	Comunicación			Regular				
	Evaluar			16 - 24				
	Medir			Bueno				
				25 -35				

2.3. Población y muestra

Población

Según Hernández, et. al (2014) del total del universo, el número de la población, representa la cantidad de unidades para el análisis que serán estudiadas, ya que comparten rasgos que las unen entre sí, es decir, que representan una pieza por completo que soportan similitudes en un argumento. La población es clasificada en finita ya que es fácil determinar el total que la representa, además es visible mostrando las características del contenido, en un territorio y dentro del período.

La presente investigación contó con 240 clientes como población. Se consideró a clientes que cuentan con productos activos o pasivos en la empresa, no son usuarios.

Muestra

Para Hernández et. al (2014). La muestra es la representación de elementos elegidos de la población, es decir, una porción de ella para efectuar las investigaciones y conseguir resultados. Efectivamente, para calcular la muestra hay que tener en cuenta si la población es finita o infinita. Para este caso, según data de la entidad financiera Mibanco S.A. se establece que la población es finita porque se puede calcular la cantidad de clientes atendidos durante el año 2018.

Para este resultado, hallar el total de la muestra utilizando la siguiente fórmula matemática:

$$= \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Reemplazando:

$$n = \frac{240(1.96)^2 0.5(1 - 0.5)}{(240 - 1)0.5^2 + 1.96^2 0.5(1 - 0.5)} = 148$$

Donde:

n = Dimensión de la muestra

N = Dimensión de la población

Z = Total de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

p = Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa calcular, es igual a 0.50.

E = Error de estimación 0.05

De acuerdo con la población se detalló la muestra a partir de una fórmula, como resultado 148 clientes de Mibanco S.A.

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

Técnicas

Según Valderrama 2015, comenta que “Recoger fundamentos, implica transformar un plan exacto de operaciones que nos lleve a reunir datos con un proyecto específico” (p.194).

La técnica empleada en esta tesis denominada “Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho 2018” mediante una encuesta, obteniendo datos con respecto a la variable e indicadores.

Instrumentos

Además, Valderrama (2015), comenta que:

Las herramientas son los medios materiales que utiliza un investigador para acumular información. Pudiendo ser formularios, pruebas de conocimientos o escala de cualidades, como Likert, semántico y de Guttman; asimismo puede ser una lista de chequeo, inventarios, apuntes de campo, fichas de datos para mayor seguridad, etc. (p.195)

El instrumento para esta investigación “Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. 2018 en San Juan de Lurigancho 2018 se tuvo el cuestionario que nos da la información que se necesita con respecto a la variable.

Para Hernández et al. (2014) este estudio es el instrumento que casi siempre siendo utilizado para tener información; sin embargo, se enfatiza la realización de las preguntas del cuestionario se debe medir estrictamente cada variable, actividades y proceso que emplea dicho negocio, en dirección a la variable, dimensiones e indicadores. En el desarrollo de las encuestas se aplicará la escala Psicométrica de Rensis Likert, siendo las siguientes:

Tabla 2

Escala psicométrica de Rensis Likert

1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

Validez

De acuerdo con la Torre (citado por Valderrama, 2015):

Se entiende por validez, al grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba. (p.214)

De este modo, para la investigación “Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho 2018” se validó los instrumentos para la continuidad del desarrollo, a continuación, se da a conocer a los validadores que consideran aspectos de claridad y excelencia.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Godofredo Illa Sihuincha	Aplicable
Experto 2.	Dra. Lupe Esther Graus Cortez	Aplicable
Experto 3.	Dra. Teresa Narváez Aranibar	Aplicable

Confiabilidad

De acuerdo con Hernández et al (2014), interpreta que “La confiabilidad de un instrumento y medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Con relación a la confiabilidad, incluye fundamentalmente a la veracidad de los resultados se obtienen, es decir, permite conocer el nivel de congruencia y de esa forma poder dar resultados fidedignos; y de acuerdo a Valderrama (2015), toma los siguientes criterios para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, siendo normal emplear el coeficiente de alfa de Cronbach: “este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde 0 Significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total” (p.218).

Tabla 4

Coefficientes de alfa de Cronbach

Valores	Nivel
Coeficiente alfa >.9	Excelente
Coeficiente alfa >.8	Bueno
Coeficiente alfa >.7	Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Pobre
Coeficiente alfa <.5	Inaceptable

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). El resultado que se obtuvo fue el siguiente: 0.976.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de sistema de gestión de calidad

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.976	30

Por lo tanto, el resultado de emplear la confiabilidad de la variable sistema de gestión de calidad es de 97.6 % alfa de cronbach, esto muestra que el instrumento obtiene un alto grado de confiabilidad para desarrollar la presente tesis.

2.5. Métodos de análisis de datos

Ya finalizado el proceso de recolección de información, podemos interpretar los datos utilizando el paquete estadístico resolución de problemas SPSS, versión 25. Asimismo, se analizó la variable de estudio haciendo uso de la estadística descriptiva. Finalmente, los resultados se presentaron de forma ordenada haciendo uso de tablas y figuras en SPSS versión 25.

2.6. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos en la empresa Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, donde se consideró a clientes que cuentan con productos activos y/o pasivos en la empresa, no se considera a usuarios, siendo procesados de forma correcta sin adulteraciones, ya que están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente (gerente de agencia y jefe de banca). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejuizgamiento.

III. RESULTADOS

Tabla 6

Frecuencia de la variable sistema de gestión de calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	40	27,0
	Regular	86	58,1
	Bueno	22	14,9
	Total	148	100,0

Fuente: Recolección de datos de 148 encuestados

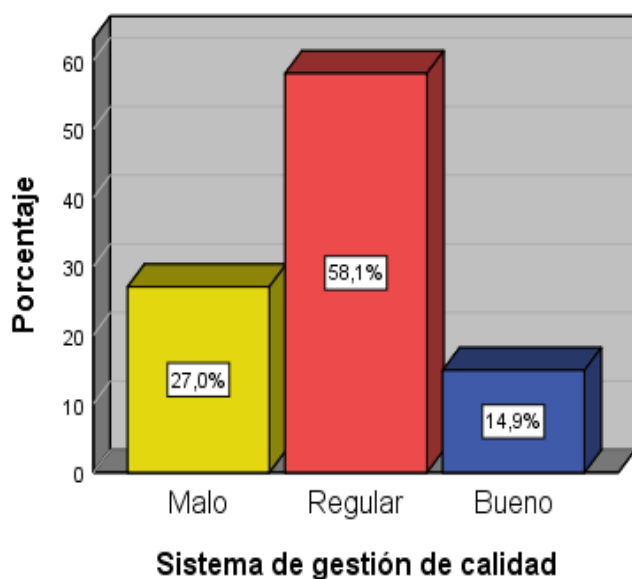


Figura 1. Nivel de la variable sistema de gestión de calidad. Del total de clientes encuestados el 27.0% indica que el sistema de gestión de calidad de la empresa Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho es malo, el 58.1% indica que el sistema de gestión de calidad es regular y el 14.9% indica que es bueno. Es decir, la empresa mantiene un nivel regular y malo de calidad referente a su sistema de planear, hacer, verificar y actuar; por ende, se evidencia una deficiente gestión de la calidad en los procesos de la empresa.

Tabla 7

Frecuencia de la dimensión planear

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	40	27,0
	Regular	74	50,0
	Bueno	34	23,0
	Total	148	100,0

Fuente: Recolección de datos de 148 encuestados

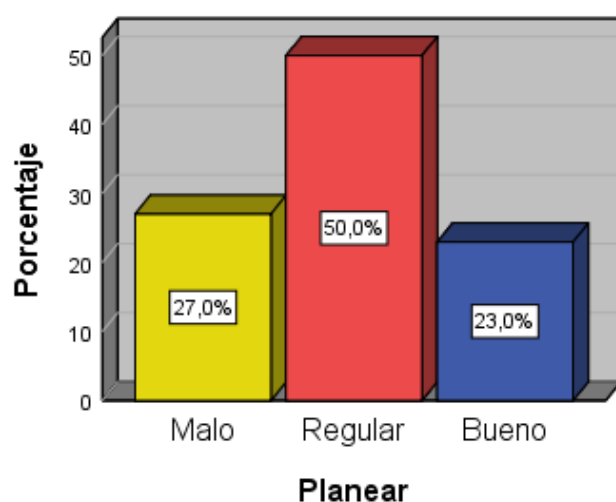


Figura 2. Nivel de la dimensión planear, del total de clientes encuestados el 27.0% manifiesta que la planeación de la empresa Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho es mala, el 50.0% manifiesta que es regular y el 23.0% manifiesta que es buena, es decir la empresa mantiene un estándar malo y regular en cuanto a las actividades laborales se promueven para el logro de sus objetivos y la satisfacción de sus interesados en cuanto al sistema de gestión de calidad, por otro lado, la empresa tendría que mejorar la planeación en cuanto los cuatro indicadores evaluados en la encuesta.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión hacer

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	54	36,5
	Regular	68	45,9
	Bueno	26	17,6
	Total	148	100,0

Fuente: Recolección de datos de 148 encuestados

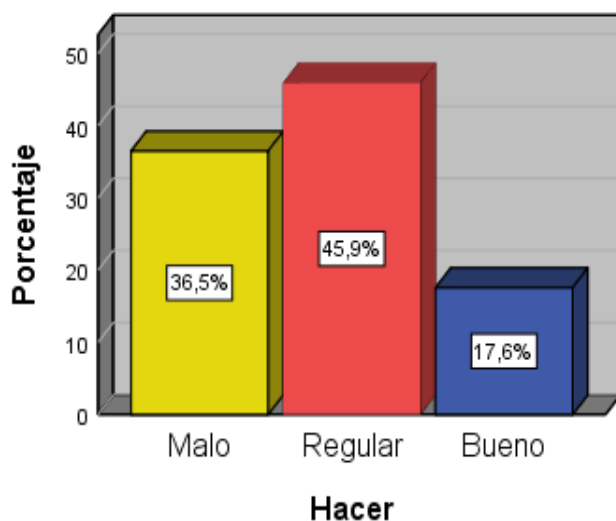


Figura 3. Nivel de la dimensión hacer. del total de clientes encuestados en cuanto a la dimensión hacer el 36.5% manifiesta que es malo, el 45.9% indica que es regular y el 17.6% indica que es bueno, es decir la empresa mantiene un nivel malo y regular en cuanto al análisis con procedimientos y liderazgo, en las operaciones que realizan diariamente, y al mismo tiempo no se estaría coordinando los cambios para lograr un buen sistema de gestión de calidad, por otro lado, la empresa tendría que hacer una prueba en cuanto a los indicadores evaluados en la encuesta.

Tabla 9

Frecuencia de la dimensión verificar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	40	27,0
	Regular	83	56,1
	Bueno	25	16,9
	Total	148	100,0

Fuente: Recolección de datos de 148 encuestados

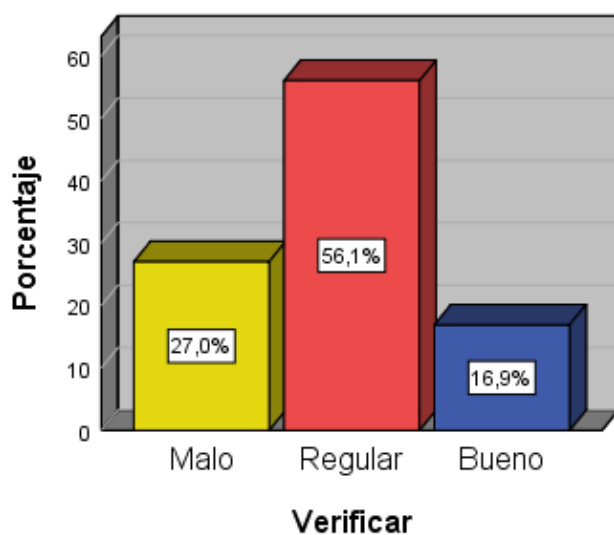


Figura 4. Nivel de la dimensión verificar. Del total de clientes encuestados para la dimensión de verificar el sistema de gestión de calidad el 27.0% manifiesta que es malo, el 56.1% que es regular y el 16.9% que es bueno, es decir la empresa mantiene un nivel malo y regular, en la verificación de las necesidades, el desempeño, la rapidez en cuanto a las respuestas solicitados por los clientes que son atendidos diariamente, por lo tanto, la empresa tendría que estar a la expectativa para mejorar el sistema de gestión de calidad.

Tabla 10

Frecuencia de la dimensión actuar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	51	34,5
	Regular	60	40,5
	Bueno	37	25,0
	Total	148	100,0

Fuente: Recolección de datos de 148 encuestados

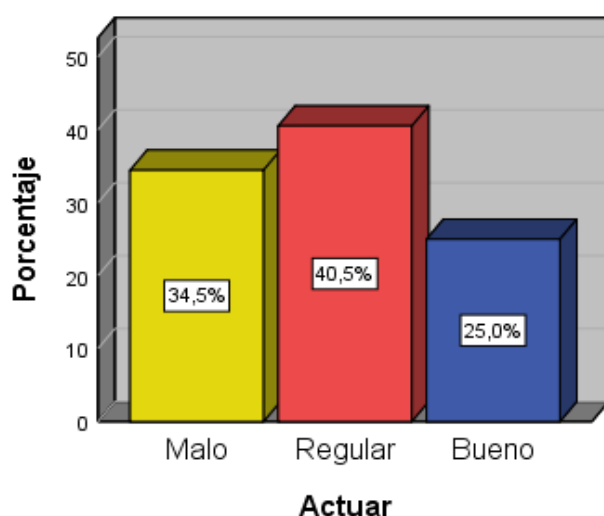


Figura 5. Nivel de la dimensión actuar. Del total de clientes encuestados el 34.5% manifiesta que el actuar de la empresa Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho es malo, el 40.5% que es regular y el 25.0% manifiesta que es buena, es decir la empresa no se estaría previniendo en cuanto a las medidas correctivas que se aplican para realizar un sistema de gestión de calidad, por lo tanto, la comunicación influye de manera necesaria para medir estos indicadores y conseguir la satisfacción de los clientes.

IV. DISCUSSION

En la presente investigación se determinó que el 58.1% y el 27.0% de los clientes de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, manifiestan que la variable el sistema de gestión de calidad está con un nivel de incumplimiento. Hay una similitud con el proyecto de investigación de Díaz y Rodríguez (2016) donde se halla que el 87% muestra un nivel de incumplimiento que con esto se estaría confirmando la necesidad de trabajar en un posible proceso de implementación del sistema de gestión de calidad. Los tesis de esta investigación llegaron a un nivel de medición que se aproxima, por ende, el sistema de gestión de calidad es el factor determinante ya que va a influir en la calidad de atención que se ofrece a los clientes, según Díaz y Rodríguez (2016), se basaron en la teoría de Mateo (2010) es preciso idear y diseñar un sistema de calidad que avale el cumplimiento de la calidad. Para ello es necesario que todo lo que se inicie con educación termine con educación a través de un proceso proyectado que desarrolle habilidades y hábitos con calidad de atención a los clientes, para González y Arciniegas (2016) cada empresa puede diseñar sus propios planes, pero asegurando el cumplimiento a lo establecido para hacer clara la responsabilidad, mejorar la comunicación y tener criterios de calidad de satisfacción al cliente.

Se determinó que del total de clientes encuestados el 50% nos indican que Mibanco S.A. de San Juan de Lurigancho 2018 tiene un nivel regular respecto a la planeación del sistema de gestión de calidad este resultado se asemeja a la tesis de Riera y Naranjo (2013) que afirman que el 66.87% tiene un nivel regular en cuanto a planeación del servicio que se ofrece en el hotel HM Internacional, su investigación está basada en la teoría de Pardo (2008) quien indica que la organización debe planificar y desarrollar programas para lograr objetivos y las metas organizacionales, para González y Arciniegas (2016) planear es establecer los objetivos y los métodos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo a las expectativas de los clientes.

Se determinó que del total de los clientes encuestados en Mibanco S.A. de San Juan de Lurigancho 2018, el 45.9% en la fase de hacer muestra un nivel regular en el sistema de gestión de calidad, este resultado es semejante a la tesis de Vega (2016) quien resume que la calidad está relacionada al buen trato en el servicio de atención al cliente donde dicho estudio obtiene valores bajos con un 35.8% de satisfacción presentando un nivel bajo de tolerancia de los colaboradores con los clientes en cuanto a los procesos, productos y

servicios que se está ofreciendo, para Gonzales y Arciniegas (2016) consiste en la parte operativa donde también relacionaría con la calidad de atención a los clientes con personal competitivo y dedicado a cumplir con lo planeado para cumplir con la expectativa de los interesados.

Se determinó que del total de los clientes encuestados en Mibanco S.A. de San Juan de Lurigancho 2018, el 56.1% indican que la fase de verificar es regular este resultado es similar a la tesis de Vega (2016) que en su variable verificando capacidad de respuestas el 54.7% también presentan un nivel regular, este autor se basa en la teoría de Gonzales (2015) que nos muestra que los clientes se encuentran poco satisfechos por la demora en la entrega de información documentada “respuestas”, para Gonzales y Arciniegas (2016) la fase de verificar en un sistema de gestión de calidad es dar seguimiento y medición de los procesos y los productos para comparar resultados planeados, y lograr la satisfacer al cliente dentro de la empresa.

Se determinó que del total de clientes encuestados en Mibanco S.A. de San Juan de Lurigancho 2018, el 40.5% indican que la fase de actuar es regular el resultado es similar a la tesis de Vega (2016) quien en su variable de expectativas el 59.5% también presentan un nivel regular, el autor se basa en la teoría de Fornel (2014) quien revela al atender a un cliente la satisfacción frecuente está relacionado con la conformidad de las expectativas, con un servicio accesible, apropiado, ágil, flexible, apreciable, oportuno, seguro y confiable, también dándole un valor agregado, para Gonzales y Arciniegas (2016) indican que para tomar acciones para mejorar el sistema de gestión de calidad se deben implantar acciones correctivas y retroalimentación oportuna para cumplir los deseos y expectativas de los clientes.

V. CONCLUSIÓN

- Primera: En el estudio de esta investigación de la variable el sistema de gestión de calidad de Mibanco San Juan de Lurigancho, 2018 se determina que un 58.1% muestra un nivel regular respecto a la encuesta realizada a los clientes, lo cual fue de gran ayuda para detectar las falencias que presenta en materia de orientación al sistema de gestión de calidad ayude a conseguir logros, objetivos determinados en la empresa y sea más competitiva, teniendo en cuenta que para lograrlo es importante ya que cada empresa puede diseñar sus propios planes, pero asegurando el cumplimiento a lo establecido para hacer clara la responsabilidad, mejorar la comunicación y tener criterios de calidad de satisfacción al cliente.
- Segunda: Para el primer objetivo planteado, se concluye que en la estrategia del planear el sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A de San Juan de Lurigancho 2018, siendo el valor de 50% el resultado de un nivel regular, lo cual significa que no se estaría siguiendo estrategias de cumpliendo ni desarrollando lo planificado por la empresa.
- Tercera: Para el segundo objetivo planteado se concluye que la dimensión de hacer del sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A de San Juan de Lurigancho 2018, obtenemos un nivel regular del 45.9%, lo cual nos indica que no se estaría cumpliendo con las exigencias de los consumidores, de los productos o servicios que se les ofrece.
- Cuarta: Para el tercer objetivo se concluye que la dimensión de verificar el sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. de San Juan de Lurigancho 2018 obtiene un nivel regular del 56.1%, lo cual nos indica que no se realizan un seguimiento de control adecuado a las respuestas solicitadas por los clientes por un proceso, producto o servicio brindado en la empresa.
- Quinto: Para el cuarto objetivo se concluye que la dimensión de actuar en el sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. de San Juan de Lurigancho 2018, obtiene un nivel regular de 40.5% lo cual indica que no se está tomando acciones correctivas, ni realizando retroalimentación oportuna de los procesos, productos o servicios brindados en la empresa.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda a la junta directiva de accionistas de Mibanco que deben estar en constante seguimiento del sistema de gestión de calidad ya que esto influye de manera importante en la empresa para alcanzar el mejoramiento continuo de los procesos, a la gerencia general a utilizar mediciones e indicadores apropiados, el objetivo de toda organización para cumplir con las necesidades de las partes interesadas siendo necesario aprovechar para cumplir cada proceso en cada unidad las condiciones para satisfacer las necesidades, a los colaboradores de Mibanco apoyar para que el sistema de gestión de calidad marche educadamente y a su vez debe estar implementado en todas las áreas que integran respectivamente.
- Segunda: Para el proceso de planificación se recomienda reconocer cuales son las dificultades que se presentan para resolverlos evitando que se repitan, cada cliente o grupos de clientes tienen sus propias necesidades, deseos y expectativas, es por ello que la empresa deberá conocer los procesos antes de efectuar un producto o servicio para satisfacer una necesidad, deseo o expectativa de un cliente, debe asegurarse que esto le dé resultados a corto o largo plazo, un plan ayuda también a identificar las diferentes actividades que van a ser necesarias para alcanzar los objetivos de calidad.
- Tercera: Asimismo se recomienda hacer procedimientos de un sistema de gestión de calidad con los requisitos de la norma y con la política de calidad establecida, para esto es necesario, prestar especial atención con las operaciones que se realiza de forma competitiva y estandarizada, donde se representan las diferentes actividades alcanzadas en la empresa, y el cumplimiento de todas las áreas, también es preciso señalar que es muy importante trabajar de la mano con los funcionarios de la empresa, y que asimismo tengan la disposición para realizar las labores cotidianas para beneficio del clientes.
- Cuarta: Consecuentemente se recomienda que la empresa Mibanco S.A. deberá verificar y poner en práctica el sistema de gestión de calidad con la información y la comunicación para la mejora continua de la empresa, ya que cada uno de estos elementos será necesario comunicar internamente y en algunos casos también externamente, y establecer canales de comunicación entre los diferentes niveles y

cargos de la organización, con esto podemos lograr diversos mecanismos buscando facilitar la aportación de sugerencias, comentarios o propuestas de mejora por parte de los trabajadores.

Quinta: Finalmente se recomienda que la empresa Mibanco S.A. debe actuar continuamente para conseguir la eficacia, con el adecuado procedimiento, para conseguir los objetivos de calidad, mediante análisis de los antecedentes que permitirá tomar acciones correctivas y preventivas. esto deberá estar a cargo de la alta dirección de la empresa, quienes respaldan el adecuado funcionamiento del sistema de calidad, logrando la mejora continua de todas las actividades que se llevan a cabo, en especial de aquellas relacionadas con los productos que se ofrecen, los procesos operativos para satisfacción del cliente.

VII. REFERENCIAS

- Arrascue J. y Segura E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "clinifer" chiclayo-2015*. (tesis Administración de empresas) Universidad Señor de Sipán.
- Betalleluz F, y Betalleluz S. (2017). Sistema de gestión de la calidad, (2da Edición). El Tambo Huancayo, Perú.
- Carrasco, S., (2015) *Metodología de investigación científica*. Lima. Perú.
- Díaz M. y Rodríguez A. *Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Desco ingeniería s.a.s. bajo los requisitos de la norma iso 9001:2008*, (tesis Administración) Universidad de Cartagena.
- Franco, J., (2014). *Disminuye en México el buen servicio al cliente*. Recuperado de <https://www.altonivel.com.mx/marketing/46913-disminuye-en-mexico-el-buen-servicio-al-cliente/>
- Fuentes A. y Arévalo L. (2014). *Sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para el proceso de transferencias de fondos al exterior del banco central de reserva en el salvador*. (tesis maestría empresarial) Universidad de el Salvador.
- Gestión (2016). *Solo el 1% de las empresas peruanas cuentan con sistema de gestión de calidad*. <https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/solo-de-empresas-en-el-peru>.
- Gestión (2015). *Empresas peruanas podrían perder el 91% de sus clientes por ofrecer un mal servicio*. Recuperado de <https://gestion.pe/tecnologia/empresas-peruanas-perder-91-clientes-ofrecer-mal-servicio-105445>
- Gonzales O. y Arciniegas J. (2016). Sistema de gestión de calidad, Bogotá: Editorial Ecoe Ediciones Ltda.
- Gonzales Ú. y Conde J. (2017). *El sistema de calidad iso 9001:2015 como herramienta de gestión que oriente al alcance de la excelencia académica en el colegio santa maría*

- de la providencia en el año 2016.* (Tesis Administración de empresas) Universidad San Ignacio de Loyola.
- Gutiérrez, J. (2014) *Implementación de un sistema de gestión de calidad según norma ISO 9001 en tres experiencias educativas.* Lima, Perú, 2014. (Tesis para Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hernández, R., Fernández, c., y Batista, M. (2014) *Metodología de la investigación* (6ta ed.) México Mc Graw-Hill.
- Juran, J. (2013) *Manual de control de calidad.* Barcelona, España Editorial Reverte S.A.
- Mibanco Banco de la Microempresa S.A. (2015). Lima, Perú.
<https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>
- Muñoz, A. (2013) *Calidad y seguridad industrial.*
https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=1f59e706-e18b-4cf8-8f6a-97b593d3ac24&groupId=10128
- Noguez, V., (2015). *El futuro de la calidad. IsoTools Excellence.*
<https://es.scribd.com/doc/263582475/El-Futuro-de-La-Calidad-ISO-9001-2015>.
- Ñahupas, H., Mejía, E. Novoa, E. Y Villagómez, A. (2014). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y recaudación de tesis.* (4ta ed.). Colombia: Xpress Estudio Grafico Y digital S.A.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la pollería del distrito de Andahuaylas, Apurímac, 2015.* (Tesis de licenciado). Universidad Nacional José María Arguedas

- Ojeda, G. y Romero, T. (2014) *Plan de mejoramiento institucional como dispositivo de gestión participativa para el fortalecimiento de la calidad educativa*. Universidad de la Costa. Barranquilla, Colombia.
- Prieto, J. (2014). *Gerencia del servicio: Clave para ganar todos*. (3ra ed.) Colombia, Ecoe Ediciones.
- Riera P. y Naranjo P. (2013). *Propuesta de un modelo de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001-2008 en el hotel internacional, Guayaquil*. (Tesis Magister) Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Sánchez J. y Enríquez A. (2016). Implementación de sistema de gestión de calidad. Madrid, España: Edición Fundación Confemetal.
- Sánchez, H., Reyes, C., (2015). *Metodología y diseño de la investigación científica*. 5ta ed.) Lima.
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>.
- Valderrama, M. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú, Editorial San Marcos
- Valverde, C., y Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, en el distrito de Lurigancho durante el año 2016*. (Tesis de licenciados). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Vargas M, y Aldana L. (2014). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas*. (3era Edición). Bogotá Universidad la sabana.

Vega G. (2017). *Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de los cajeros automáticos del Banco de la Nación en el año 2015*. (Tesis administración de negocios) Universidad Cesar Vallejo.

Velasco, P. (2013). *Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria*. Ediciones complutenses, Universidad de Murcia, España, 2016.

Yuni, J. (2016). *Técnicas para investigar Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación*. Recuperado de: <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-1-Brujas-2014-pdf.pdf>

VIII. ANEXO

Anexo N° 1: Instrumentos

A continuación, se muestra un cuestionario para responder cada pregunta según corresponda desde su punto de vista. Para continuar con el proceso de investigación, para conocer el nivel de gestión de calidad de Mibanco, San Juan de Lurigancho 2018. Los datos serán manejados confidencialmente.

1 Nunca	2 Casi Nunca	4 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

Variable: Sistema de gestión de calidad						
Dimensión: Planear		N	CN	A	CS	S
1	Mibanco realiza actividades de promoción por campaña.					
2	La empresa realiza actividades que fomenten innovación.					
3	Mibanco establece estrategias de calidad para fidelizar a los clientes.					
4	Considera usted que Mibanco pueda expandirse a nivel internacional					
5	Mibanco establece objetivos para satisfacer las necesidades del cliente.					
6	Los objetivos de la empresa están orientada a las necesidades del cliente					
7	La empresa establece procedimientos según el tipo de servicio al cliente.					
Dimensión: Hacer						
8	La empresa es flexible cuando el cliente solicita cambiar el tipo de servicio por otro.					
9	Mi banco coordina acciones de informe en cuanto a sus nuevos productos.					
10	La empresa explica correctamente cada procedimiento.					
11	Hay cambios de mejora constantes en Mibanco					
12	Mibanco muestra un liderazgo en cuanto a la calidad.					
13	La atención de operaciones de Mibanco es rápida y orientada a la satisfacción.					
14	Se realiza análisis a los clientes después de una venta para fidelizarlos					
Dimensión: Verificar						
15	El cumplimiento de sistema de calidad y servicio en Mibanco es satisfactorio.					
16	Mibanco cuenta con personal adecuado para una atención de calidad.					
17	Se realiza control de productos o servicios que vende Mibanco.					
18	Los empleados de Mibanco muestran disposición para atender sus necesidades.					
19	Mibanco cumple sus expectativas en cuanto a calidad de atención.					
20	El personal de la empresa absuelve con rapidez sus consultas.					
21	La marca de Mibanco es reconocido fácilmente.					
22	El desempeño de los empleados está bajo criterios de calidad.					
23	Considera que recibe la respuesta efectiva con la atención de calidad que brinda.					

Dimensión: Actuar						
24	Mibanco se esfuerza en mejorar su atención de calidad y servicio.					
25	Considera que la comunicación de mi Mibanco es transparente.					
26	Mibanco evalúa permanentemente la atención a sus clientes.					
27	Está conforme con el tiempo y calidad de atención de los empleados.					
28	Los empleados mantienen un control de atención de calidad con los clientes.					
29	Mibanco cuenta con procesos de prevención con sus clientes.					
30	Las medidas correctivas en Mibanco se practican constantemente.					


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

24	Mibanco se esfuerza en mejorar su atención de calidad y servicio.			/			/		/
25	Considera que la comunicación de mi Mibanco es transparente.			/			/		/
26	Mibanco evalúa permanentemente la atención a sus clientes.			/			/		/
27	Está conforme con el tiempo y calidad de atención de los empleados.			/			/		/
28	Los empleados mantienen un control de atención de calidad con los clientes.			/			/		/
29	Mibanco cuenta con procesos de prevención con sus clientes.			/			/		/
30	Las medidas correctivas en Mibanco se practican constantemente.			/			/		/

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Navarez Anibar, Teresa DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente metodólogo

05 de octubre del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Sraus Cortez Lape Esther* DNI: *07539368*

Especialidad del validador..... *Gestión y Planificación*

05 de octubre del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Godofredo Zlla Sihovina DNI: 10596867

Especialidad del validador Administrador

05 de octubre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo N° 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
PREGUNTA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	Ítem
Problema general	Objetivo general	Sistema de gestión de calidad	Es considerado como la manera o estrategia en que una organización desarrolla la gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y servicios y los procesos para producirlos (González y Arciniegas 2016)	Hernández, Fernández y Baptista (2014) definió: “son conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (p. 120).	planear	Actividades	1 - 7
¿Cuál es el nivel del sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A., de San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar el nivel de sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.					Estrategias	
Problema específico	Objetivo específico					Expansión	
¿Cuáles son las estrategias de planeación de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar la estrategia de planeación del sistema de gestión de la calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.					Objetivos	
¿Cómo realizar un buen liderazgo en el sistema de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?	Medir la fase hacer mediante el sistema de gestión de calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.				hacer	Compromiso	
¿Con qué frecuencia se verifica el control de actividades del sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar el nivel de control de actividades mediante el sistema de gestión de calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.					Procedimientos	8 - 14
¿Cuál es el nivel de mejora continua del sistema de gestión de calidad en Mibanco de San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar el nivel de mejora continua con el sistema de gestión de calidad en Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho, 2018.					Coordinación	
						Cambios	
		Liderazgo					
		verificar	Operaciones	15 - 23			
			Análisis				
			Cumplimiento				
			Control de Actividades				
		actuar	Necesidades	24 - 30			
			Expectativas				
			Rapidez				
			Imagen				
			Desempeño				
			Respuestas				
			Mejora continua				
			Comunicación				
			Evaluar				
			Medir				

Anexo N° 4

Tabla de especificaciones					
Variable	Dimensiones	Peso	Indicadores	Ítems	Nivel de medición
Sistema de gestión de calidad	Planificar	30%	Actividades	1	Ordinal (Escala de Likert)
			Estrategias	2	
			Expansión	3	
			Objetivos	4	
			Compromiso	5	
			Procedimientos	6 - 7	
	Hacer	25%	Coordinación	8	
			Cambios	9 - 10	
			Liderazgo	11	
			Operaciones	12 - 13	
			Análisis	14	
			Cumplimiento	15 - 16	
	Verificar	25%	Control de Actividades	16- 17	
			Necesidades	18	
			Expectativas	19 - 20	
			Rapidez	21	
			Imagen	22	
			Desempeño	23	
	Actuar	20%	Respuestas	24	
			Mejora continua	25 - 26	
Comunicación			27		
Evaluar			28 -29		
Medir			30		

Anexo N° 5. Resultado de la prueba Alfa de Cron Bach

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cron Bach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	77,93	1201,495	,827	,982
VAR00002	79,00	1218,286	,950	,982
VAR00003	80,07	1222,352	,735	,983
VAR00004	78,40	1192,114	,824	,982
VAR00005	79,20	1187,029	,847	,982
VAR00006	79,33	1277,095	,214	,984
VAR00007	79,13	1198,695	,946	,982
VAR00008	79,00	1218,286	,950	,982
VAR00009	80,07	1222,352	,735	,983
VAR00010	77,93	1201,495	,827	,982
VAR00011	79,00	1218,286	,950	,982
VAR00012	79,00	1218,286	,950	,982
VAR00013	80,07	1222,352	,735	,983
VAR00014	79,20	1187,029	,847	,982
VAR00015	79,60	1230,829	,628	,983
VAR00016	77,93	1201,495	,827	,982
VAR00017	79,00	1218,286	,950	,982
VAR00018	80,07	1222,352	,735	,983

Anexo N° 6. Base de datos para la muestra de ejecución.

	Sistema de gestión de calidad																																									
	Planear							Hacer							Verificar							Actuar																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30												
1	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5										
2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5										
3	5	3	1	5	1	3	3	3	1	5	3	3	1	1	1	5	3	1	5	1	5	3	1	3	1	5	1	5	3	1	5	3	1									
4	5	4	1	5	5	3	4	4	1	5	4	4	1	5	1	5	4	1	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	4	1	5	4	1									
5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1									
6	5	3	2	5	4	2	3	3	2	5	3	3	2	4	3	5	3	2	5	4	5	3	2	3	2	5	4	5	3	2	5	3	2									
7	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1								
8	4	3	2	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2									
9	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1									
10	5	2	1	3	1	5	1	2	1	5	2	2	1	1	3	5	2	1	3	1	5	2	1	2	1	2	1	3	1	5	2	1	2	1								
11	5	3	1	5	1	3	3	3	1	5	3	3	1	1	1	5	3	1	5	1	5	3	1	3	1	5	1	5	3	1	5	3	1									
12	5	4	1	5	5	3	4	4	1	5	4	4	1	5	1	5	4	1	5	5	5	4	1	4	1	5	5	5	4	1	5	5	4	1								
13	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
14	5	3	2	5	4	2	3	3	2	5	3	3	2	4	3	5	3	2	5	4	5	3	2	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	3	2							
15	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1						
16	4	3	2	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	1						
17	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1					
18	4	2	1	5	2	3	2	2	1	4	2	2	1	2	1	4	2	1	5	2	4	2	1	2	1	5	2	4	2	1	5	2	4	2	1	2	1					
19	5	3	3	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
20	4	3	2	2	1	1	3	3	2	4	3	3	2	1	2	4	3	2	2	1	4	3	2	3	2	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2				
21	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	1	1				
22	5	3	4	1	1	1	5	3	4	5	3	3	4	1	1	5	3	4	1	1	5	3	4	1	3	1	5	3	4	1	1	5	3	4	1	1	5	3	4			
23	3	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	2			
24	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1			
25	5	5	3	4	4	1	3	5	3	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3				
26	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
27	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
28	5	1	5	3	4	1	1	1	5	5	1	1	5	4	5	5	1	5	3	4	5	1	5	1	5	3	4	5	1	5	3	4	5	1	5	3	4	5	1	5		
29	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
30	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
31	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
32	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
33	5	3	1	5	1	3	3	3	1	5	3	3	1	1	1	5	3	1	5	1	5	3	1	3	1	5	1	5	3	1	3	1	5	1	5	3	1	5	3	1		
34	5	4	1	5	5	3	4	4	1	5	4	4	1	5	1	5	4	1	5	5	5	4	1	4	1	5	5	4	1	4	1	5	5	5	4	1	5	5	4	1		
35	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
36	5	3	2	5	4	2	3	3	2	5	3	3	2	4	3	5	3	2	5	4	5	3	2	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	3	2	5	3	2	5	3		
37	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	
38	4	3	2	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	4	3	
39	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	
40	5	2	1	3	1	5	1	2	1	5	2	2	1	1	3	5	2	1	3	1	5	2	1	2	1	3	1	5	2	1	3	1	5	2	1	3	1	5	2	1		
41	5	3	1	5	1	3	3	3	1	5	3	3	1	1	1	5	3	1	5	1	5	3	1	3	1	5	3	1	3	1	5	1	5	3	1	5	3	1	5	3	1	
42	5	4	1	5	5	3	4	4	1	5	4	4	1	5	1	5	4	1	5	5	5	4	1	4	1	5	5	4	1	4	1	5	5	5	4	1	5	5	4	1		
43	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
44	5	3	2	5	4	2	3	3	2	5	3	3	2	4	3	5	3	2	5	4	5	3	2	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	3	2	5	4	5	3	2		
45	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	
46	4	3	2	3	2	1	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	
47	3	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	
48	5	2	1	3	1	5	1	2	1	5	2	2	1	1	3	5	2	1	3	1	5	2	1	2	1	3	1	5	2	1	2	1	3	1	5	2	1	3	1	5	2	1
49	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
50	4	3	3	5	4	1	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
51	3	3	1	3	1	1	1	3																																		

Anexo N° 7: Autorización de la empresa.

AUTORIZACION DE LA EMPRESA

San Juan de Lurigancho 1 de diciembre del 2018

Señores Mibanco S.A.

Estimados y distinguidos profesores:

Nos complace enviarles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que el estudiante Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu con DNI 41816270 y Ana María Núñez Moreto con DNI 41755181 de la carrera de administración de la universidad Cesar Vallejo, le hemos concedido el permiso para que puedan tener acceso y realizar su tesis de nuestra empresa, y de esta forma puedan reunir información importante que les permita desarrollar su proyecto investigación satisfactoriamente.

Con la empresa MIBANCO S.A con Ruc 20382036655, es una empresa del sector financiero dedicada a otorgar productos y servicios bancarios con el objetivo de transformar la vida de nuestros clientes a través de la inclusión financiera, impulsando así al crecimiento del Perú. Las alumnas han decidido realizar una encuesta que les ayude a obtener información de los clientes, para obtener información útil y completar su proyecto de investigación, sobre el tema; "Sistema de gestión de calidad de los trabajadores de Mibanco".

Le deseo muchos éxitos a las alumnas Karina Lizbeth Cortelezzi Espíritu y Ana María Núñez Moreto, para que puedan realizar su investigación y confiemos que la misma pueda ser valiosa para nuestra empresa.



Manuel Sono Jiménez
Gerente de Agencia
Mibanco

GERENTE GENERAL

Anexo N° 8: Porcentaje de similitud.

feedback studio Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho, 2018

22 de 42

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Sistema de gestión de calidad de Mibanco S.A., San Juan de Lurigancho,
 2018

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

AUTORAS:
 Karina Lizabeth Cortés López Espino
 Ana María Núñez Morúa

ASISOR:
 Dr. Néstor Arango Arellano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ
 2018

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UCV
 DIRECCIÓN DE ESCUELA
 DE ADMINISTRACIÓN
 LIMA - ESTE

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar


Ver fuentes en inglés (Beta)

29

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	8 %
3	dspace.ups.edu.ec Fuente de internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	ri.ues.edu.sv Fuente de internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

Página: 1 de 48 Número de palabras: 10139 Text-only Report Turnitin Classic High Resolution Activado

Anexo N° 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis

	UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---	---


Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

« SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE MI BANCO S.A.,
SAN JUAN DE LURIGANCHO 2018 »

del (de la) estudiante KARINA LIZBETH CORTELEZI ESPIRITU constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/ta suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha LIMA 07 DE OCTUBRE 2019



 Firma
 Diana Huamani Cajaleón
 DNI: 434185415

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

" Sistema de gestión de calidad de Mifanep 3-A - San Juan de Luqancho 2018

del (de la) estudiante Ana María Muñoz Morúa constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... Lima 07 octubre 2019



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Aexo N° 10. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional.

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo Karina Lizbeth Cortelezzi Espiritu, identificado con DNI No 41816270, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistema de gestión de calidad de los trabajadores de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....




 FIRMA

DNI: 41816270

FECHA: San Juan de Lurigancho 13 diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Ana María Núñez Moreto, identificado con DNI No 41755181, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Sistema de gestión de calidad de los trabajadores de Mibanco S.A. San Juan de Lurigancho"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 41755181

FECHA: San Juan de Lurigancho 13 diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------