

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS



TESIS

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE EFECTIVO Y SU IMPACTO EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL BANCO DE LA NACION, Lima

2019

Presentado por:

BACH. ADM. VEGA ANGELES, CLAUDIA ROCIO

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

LIMA – PERÚ

2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, titulado “Gestión de abastecimiento de efectivo y su impacto en la satisfacción de los clientes del Banco de la Nación” es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental.

La población muestra de nuestro estudio estuvo conformada por 1000 clientes del Banco de la Nación, la muestra se determinó de forma probabilística resultando 278 personas.

Para recabar la información en relación a la conducta de las variables abastecimiento de efectivo y satisfacción del cliente se escogió como técnica de recopilación de datos la encuesta y se utilizó como herramienta para recabar los datos un cuestionario el cual estuvo conformado por 18 ítems con escala de valoración de Likert.

El análisis de resultados se validó a través del uso de codificación y tabulación de la información, una vez tabulada y ordenada, se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas estadísticas.

La representación de los resultados fue a través de tablas y gráficos, seguidamente para contrastar la hipótesis se utilizó la técnica estadística Chi cuadrado, probando la hipótesis general donde el (V1) Gestión de abastecimiento

de efectivo se relaciona directa y positivamente con el (V2) satisfacción del cliente de la empresa Banco de la Nación.

Al finalizar se muestran conclusiones y recomendaciones como alternativas de la investigación.

Palabras claves: Abastecimiento, gestión, proceso, servicio, calidad, satisfacción, eficiencia.

ABSTRACT

The present research work, entitled “Cash supply management and its impact on the satisfaction of the clients of the Banco de la Nación” is of quantitative approach, applied type, correlational descriptive level and non-experimental design.

The sample population of our study was made up of 1000 clients of Banco de la Nación, the sample was determined in a probabilistic way resulting in 278 people. To collect the information regarding the behavior of the variables cash supply and customer satisfaction, the survey was chosen as a data collection technique and a questionnaire was used as a tool to collect the data, which consisted of 18 items with a scale of Likert rating.

The analysis of results was validated through the use of coding and tabulation of the information, once tabulated and ordered, it was subjected to a process of analysis and / or treatment through statistical techniques.

The representation of the results was through tables and graphs, then the Chi square statistical technique was used to test the hypothesis, testing the general hypothesis where (V1) Cash supply management is directly and positively related to (V2) customer satisfaction of the company Banco de la Nación.

At the end, conclusions and recommendations are shown as research alternatives.

Keywords: Supply, management, process, service, quality, satisfaction, efficiency.